

# **LAPORAN**

## **PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**POLITEKNIK ENJINIRING PERTANIAN INDONESIA**

**BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM PERTANIAN**

**KEMENTERIAN PERTANIAN**

**2023**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II .....</b>	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>4</b>
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 Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III .....</b>	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
<b>BAB IV .....</b>	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V .....</b>	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>13</b>
1. 1 .....	
2. Hasil Pengolahan Data .....	13
3. 2 .....	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....	16

# **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 adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 maka disusun Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat unit kerja pelayanan publik lingkup Kementerian Pertanian. 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 Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia sebagai salah satu Unit Pelayanan Tesis (UPT) Badan Penyuluhan dan Pengembangan SDM Pertanian Kementerian 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 kelaborasi 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.
- Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat unit kerja pelayanan publik lingkup kementerian pertanian.

### **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 Pendidikan Vokasi yang telah diberikan oleh Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia.

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 Kementerian dan Lembaga;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Kementerian dan Lembaga 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 secara mandiri pada Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat unit kerja pelayanan publik lingkup kementerian pertanian. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia 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, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online dimana pengguna layanan sudah menerima layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2023	15

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 400 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 223 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368



## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 223 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	110	4%
		PEREMPUAN	113	51%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	110	49%
		DIII	80	36%
		SI	33	15%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI	11	5%
		SWASTA	0	0%
		WIRUSAHA	20	9%
		Pelajar/Mahasiswa	92	41%
		LAINNYA	100	45%

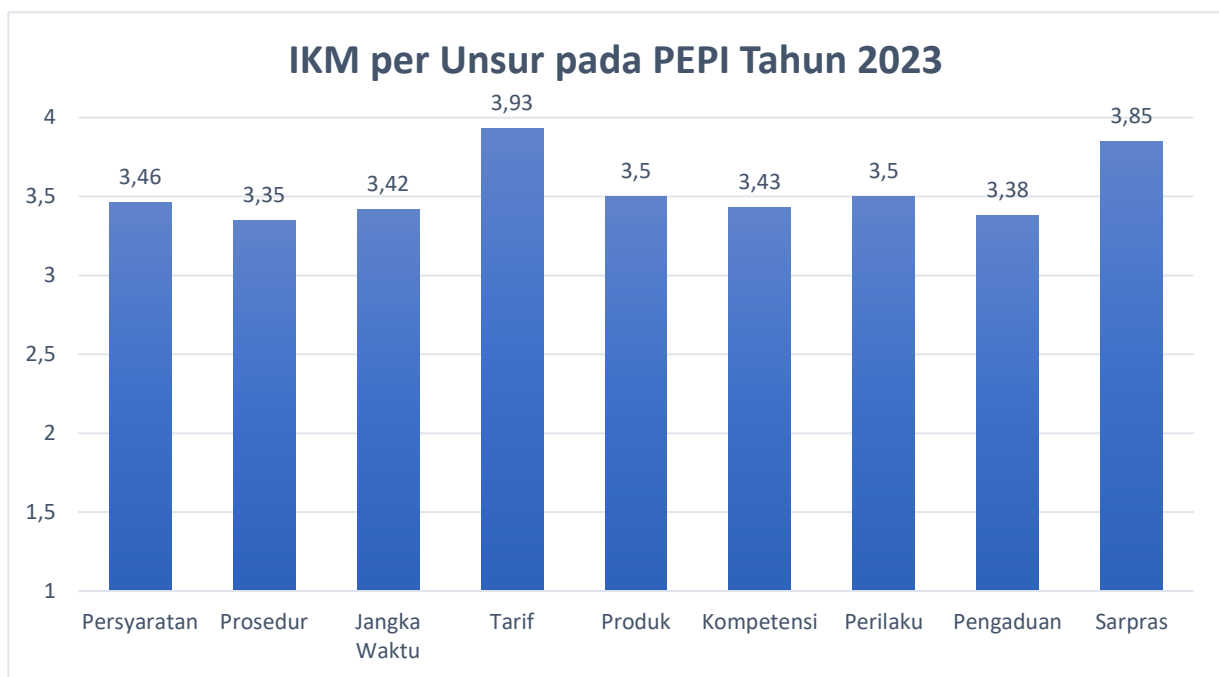
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,46	3,35	3,42	3,93	3,50	3,43	3,50	3,38	3,85
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	88,40 (A SANGAT BAIK)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Peresedur Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,35. Selanjutnya pengaduan yang mendapatkan nilai 3,38 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga jangka waktu termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,93 dari unsur layanan, dan Sarpras serta persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,46.

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

- Presedur Pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan masih dinilai lambat dikarenakan pelaksanaan pengambilan sampel masih didominasi oleh calon Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) dimana pelaksanaan pendaftaran melalui online yang belum banyak mengetahui tata tertib pelaksanaan.
- Pengaduan dimana dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut belum dilakukan dikarenakan koresponden masih menggunakan online.
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

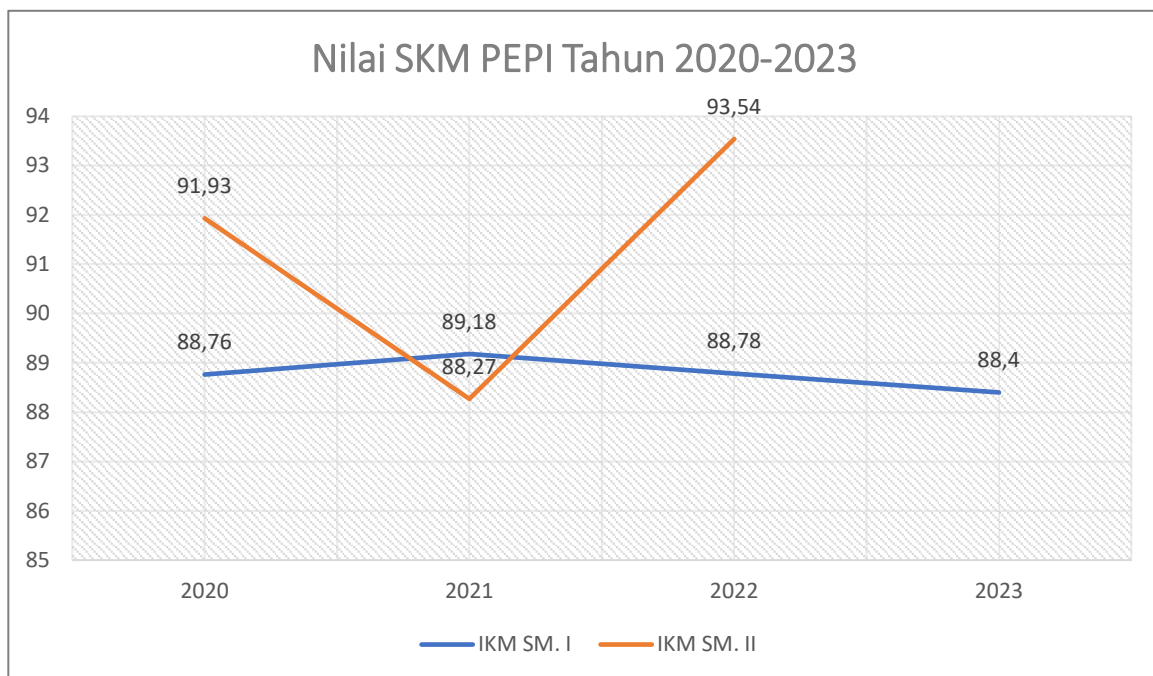
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rencana Tindak Lanjut yang teruang dalam Surat keputusan Direktur Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia (PEPI) nomor 4885/kpts/ot.080/i.24/07/2023 tentang penunjukan tim survei kepuasan masyarakat pada Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
			I	II	III	IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Bagian Humas
		Penambahan loket layanan				√	...
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			...
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	...
3	Pengaduan	Diberikan diinformasikan kontak person dalam pengaduan pelaksanaan Jenis Layanan penerimaan Mahasiswa Baru dan diberikan Kotak saran pada ruang publik sebagai pengaduan masyarakat khususnya mahasiswa.				√	...

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia.

## **BAB V**


### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juli 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Kurang Baik dengan nilai SKM 88,40. Dalam konsistensi peningkatan Kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta pengaduan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif mendapat nilai tertinggi 3,9 dari unsur layanan, dan biaya Saprass serta perilaku mendapat nilai tertinggi berikutnya yaitu 3, 5.

Tangerang, Juli 2023

**Direktur Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia**



**Dr. Muharfiya S.TP, M.Si**  
NIP.19791121 200801 1 007

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner



**KEMENTERIAN PERTANIAN**  
**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

Untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kementerian Pertanian kami mohon bantuan para pelanggan mengisi kuesioner berikut ini.

**DATA RESPONDEN** (tulis kode angka kedalam kotak data masyarakat/ responden)

<b>Jenis Kelamin</b>	:	1. Laki-laki	2. Perempuan	<input type="text"/>
<b>Pendidikan Terakhir</b>	:	1. SD kebawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D2-D3 5. S-1 6. S-1 keatas	<input type="text"/>
<b>Pekerjaan Utama</b>	:	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	<input type="text"/>
<b>Jenis Pelayanan yang Diterima</b>	:	1. Penerimaan peserta didik pendidikan tinggi vokasi pertanian, 2. Penyelenggaraan pendidikan tinggi vokasi pertanian 3. Penelitian terapan dan pengabdian masyarakat		<input type="text"/>

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya :</b> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	<b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</b> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b> 1. Tidak mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	<b>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</b> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	<b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.</b> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik

## 2. Hasil Olah Data SKM

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
<i>dst</i>										
$\Sigma$ Nilai/ Unsur	###	###	###	###	###	###	###	###	###	
NRR Unsur	###	###	###	###	###	###	###	###	###	
NRR tertimbang unsur	###	###	###	###	###	###	###	###	###	
IKM Unit Kerja Pelayanan Publik										

Keterangan:

U1 – U9 = Unsur-unsur pelayanan

NRR = Nilai Rata-rata

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

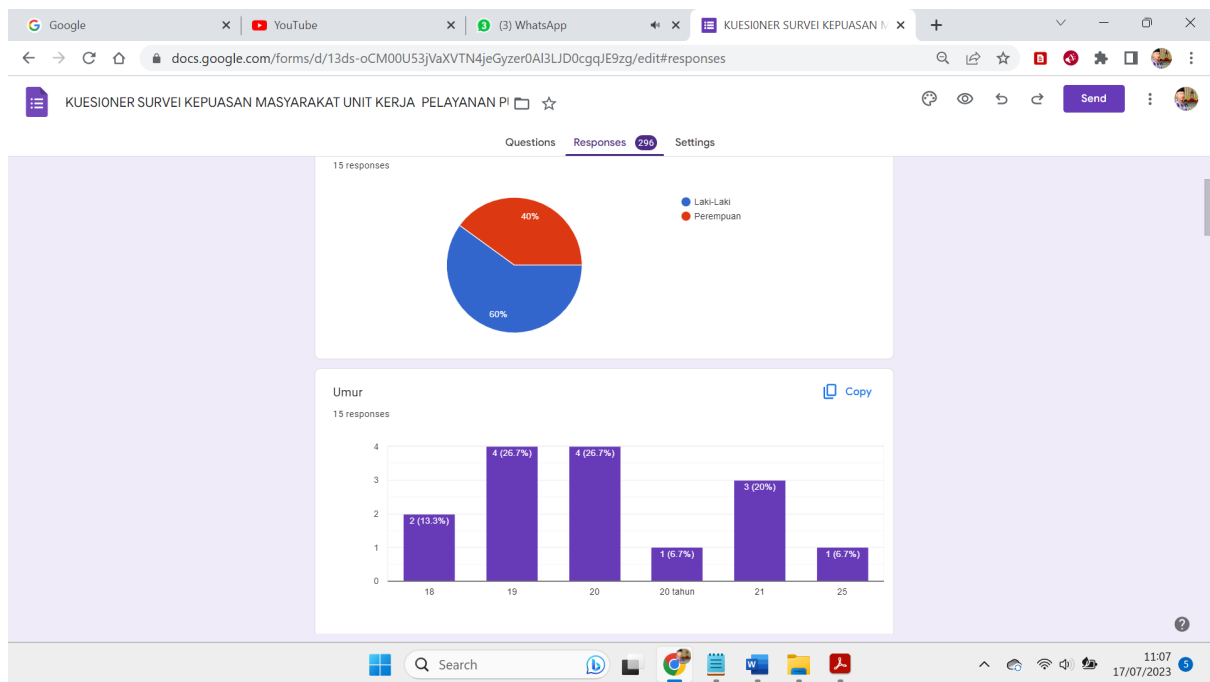
\*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang

\*\*) = Jumlah NRR Tertimbang X 25

NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur X 0,111



### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe5UTo8zZhXoJF6xt13xGFtoqc09GW\\_aJERdk53p7s8fxpVGw/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe5UTo8zZhXoJF6xt13xGFtoqc09GW_aJERdk53p7s8fxpVGw/viewform?usp=sf_link)

**4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya**

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode 2023**



**POLITEKNIK ENJINIRING PERTANIAN INDONESIA  
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM PERTANIAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN  
2023**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat unit kerja pelayanan publik lingkup Kementerian Pertanian Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua,

mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023 Semester I**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,46	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,35	B
3	Waktu Penyelesaian	3,42	B
4	Biaya/Tarif	3,93	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,5	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,43	B
7	Perilaku Pelaksana	3,5	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,38	B
9	Sarana dan Prasarana	3,85	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik,

maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/	Waktu				Penanggung Jawab
		Kegiatan	JUL	AGS	SEP	OKT	
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1.1 PENERIMAAN PESERTA DIDIK PENDIDIKAN TINGGI VOKASI PERTANIAN					Andriwan, A.Md (TIM IT Penerimaan mahasiswa)
		1.2 PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN TINGGI VOKASI PERTANIAN					NITA MARTIANI, S.P., M.SC. , (Subbkoordinator AAK)
		1.3 PENELITIAN TERAPAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT					GATOT YUNiantoro, S.Pd, M.Pd. (Anggota Jaminan Mutu)
2	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1.1 PENERIMAAN PESERTA DIDIK PENDIDIKAN TINGGI VOKASI PERTANIAN					Andriwan, A.Md (TIM IT Penerimaan mahasiswa)
		1.2 PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN TINGGI VOKASI PERTANIAN					NITA MARTIANI, S.P., M.SC. , (Subbkoordinator AAK)
		1.3 PENELITIAN TERAPAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT					GATOT YUNiantoro, S.Pd, M.Pd. (Anggota Jaminan Mutu)
3	Waktu Penyelesaian	1.1 PENERIMAAN PESERTA DIDIK PENDIDIKAN TINGGI VOKASI PERTANIAN					Andriwan, A.Md (TIM IT Penerimaan mahasiswa)
		1.2 PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN TINGGI VOKASI PERTANIAN					NITA MARTIANI, S.P., M.SC. , (Subbkoordinator AAK)
		1.3 PENELITIAN TERAPAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT					GATOT YUNiantoro, S.Pd, M.Pd. (Anggota Jaminan Mutu)

### BAB III

## REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 (Penerimaan Mahasiswa Baru)	Sudah	Dilakukan arahan dalam pengisian kuisioner berdasarkan jenis layanan U1- U9	Online	Dikarnakan pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru masih menggunakan aplikasi secara online maka koresponden masih belum dapat menjawab dengan sesuai
	1.2 (Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian)	Sudah	Dilakukan sosialisasi dalam pengisian	Online	Dapat diselesaikan oleh mahasiswa sesuai dengan yang diharapkan

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
	1.3 (penelitian terapan dan pengabdian masyarakat)	Belum			



## BAB IV

### KESIMPULAN

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

1. Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 70% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
  - (RTL yang belum ditindaklanjuti, dan alasan)
  - (RTL yang belum ditindaklanjuti, dan alasan)
  - (RTL yang belum ditindaklanjuti, dan alasan)
  - .....dst
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1					