



Balai Besar PPMBTPH
Direktorat Jenderal Tanaman Pangan
Kementerian Pertanian

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER II (PERIODE JULI-DESEMBER 2024)



2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Besar PPMBTPH periode Semester II tahun 2024 dapat diselesaikan. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pelayanan publik di Balai Besar PPMBTPH.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat sebagai alat ukur untuk menilai keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar PPMBTPH. Melalui pengukuran SKM ini masyarakat berkesempatan menilai secara objektif kinerja untuk institusi, sehingga hasilnya dapat dijadikan acuan dalam peningkatan kinerja kedepan. Data survei kepuasan masyarakat dapat dijadikan bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan juga akan menjadi pendorong serta motivasi bagi petugas penyelenggara pelayanan.

Akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Balai Besar PPMBTPH Tahun 2024.

Depok, Desember 2024
Kepala Balai Besar,

Tiurmauli Silalahi, S.P., M.M.
NIP 197402272002122001

RINGKASAN EKSEKUTIF

Rumusan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan jelas dan terukur. Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Dituangkan pula Peraturan Menteri Pertanian No.19/Permentan/OT/080/4/2018 tanggal 23 April 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

Balai Besar Pengembangan Pengujian Mutu Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura (Balai Besar PPMBTPH) menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Berdasarkan hasil survei dilapangan dengan cara para pengguna jasa layanan Balai Besar PPMBTPH mengisi kuesioner secara online maupun manual. Berdasarkan pengolahan data hasil survei SKM diperoleh nilai SKM Balai Besar PPMBTPH Semester II periode Juli s.d Desember sebesar 91,97 atau nilai indeks 3,68 (skala likert) dengan kategori Sangat Baik.

Nilai SKM tahun 2024 setelah digabung dengan semester I dan semester II periode Januari s.d Desember sebesar 91,45 atau nilai indeks 3,66 (skala likert) kategori **Sangat Baik** dengan **Mutu Pelayanan A**

Survey kepuasan masyarakat tahun 2024 periode Januari s.d Desember 2024 dari sembilan unsur nilai yang tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana Layanan dan Penanganan Saran dan Pengaduan (unsur No U7 dan U9) dengan nilai indeks 3,83 dan 3,87. Sedangkan nilai unsur pelayanan terendah adalah Waktu Penyelesaian Layanan (unsur U3) mendapatkan nilai terendah dengan nilai indeks 3,54.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
RINGKASAN EKSEKUTIF.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Sasaran, Tujuan dan Manfaat.....	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	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Nilai SKM Tahun 2024	9
4.3 Rencana Tindak Lanjut	10
4.4 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	12
KESIMPULAN.....	12

TABEL DAN GAMBAR	iv
1. Tabel 1. Interpretasi Hasil Pengukuran SKM	5
2. Tabel 2. Waktu Pelaksanaan SKM	6
3. Tabel 3. Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden	6
4. Tabel 4. Data Karakteristik Responden SKM 2024.....	7
5. Tabel 5. Detail Nilai SKM Semester II 2024	8
6. Tabel 6. Nilai SKM Tahun 2024.....	9
7. Tabel 7. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM Semester II Periode Juli s.d Desember Tahun 2024.....	10
8. Gambar 1. Grafik Nilai SKM Semester II 2024 (Periode Juli s.d Desember 2024) Per Unsur Layanan	8
9. Gambar 2. Nilai SKM Balai Besar PPMBTPH tahun 2023 s.d 2024	11

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 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 Balai Besar Pengembangan Pengujian Mutu Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura (Balai Besar PPMBTPH) sebagai salah satu penyedia layanan publik di 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 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.
- Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 19/Permentan/OT.140/4/2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan publik Lingkup Kementerian Pertanian

1.3 Sasaran, Tujuan dan Manfaat

Menurut Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 19 Tahun /2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan publik Lingkup Kementerian Pertanian memiliki sasaran, tujuan dan manfaat diadakannya survei kepuasan masyarakat.

Adapun sasaran dilakukannya survei kepuasan masyarakat adalah :

- a. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Memperoleh informasi terukur indeks kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan dan informasi pada unit kerja yang memiliki pelayanan publik;
- c. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan juga sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dimasa mendatang.

Selain itu survei kepuasan masyarakat juga bertujuan untuk:

- a. Tersusunnya data Kepuasan Masyarakat yang dibutuhkan untuk perbaikan mutu layanan kepada masyarakat;
- b. Mengetahui kelemahan dan kekurangan dari unsur-unsur pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat;
- c. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
- d. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik
- e. Mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
- f. Tersusunnya rekomendasi kepada pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik untuk melakukan pembinaan lebih lanjut terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan secara periode antara lain sebagai berikut:

- a. Menemukan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk kemudian ditindaklanjuti dengan upaya-upaya perbaikan;
- b. Mendapatkan informasi kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai referensi perumusan kebijakan yang terkait dengan optimalisasi layanan publik di Balai Besar PPMBTPH;
- d. Mendapatkan survei kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei ini dilaksanakan secara mandiri, mengumpulkan data primer melalui online maupun manual dengan cara memberikan kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pelanggan Balai Besar PPMBTPH. Agar SKM ini dapat memberikan gambaran yang cukup representatif, maka cakupan (populasi) survei hanya pada instansi pemerintah (BPSB-TPH), perusahaan swasta perbenihan, peserta magang, perseorangan yang melakukan pelayanan publik di Balai Besar PPMBTPH.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan online maupun manual yang disebarkan 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 dan Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 19 Tahun 2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan publik Lingkup Kementerian Pertanian. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Besar PPMBTPH yaitu :

1. **Persyaratan Layanan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tatacara 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:** keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
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. **Sarana dan Prasarana:** Sarana dan Prasarana, 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)
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Saran dan Pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap hasil pengolahan data SKM, maka nilai SKM dihitung dengan menggunakan Nilai Rata-Rata Tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan. Adapun kriteria hasil penilaian terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, sebagaimana Tabel 1.

Tabel 1: Interpretasi Hasil Pengukuran SKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit 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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data primer melalui online maupun manual dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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 yang sudah ditentukan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan yaitu bulan Juli s.d bulan Desember dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Juli s.d November 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November s.d Desember 2024	15

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Besar PPMBTPH berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Balai Besar PPMBTPH dalam kurun waktu setengah tahun adalah sebanyak 110 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 86 orang.

Tabel 3. Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden.

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

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 91 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4: Data Karakteristik Responden SKM 2024

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	34	37,36 %
		Perempuan	57	62,64 %
2	Pendidikan	SD	-	0 %
		SLTP	-	0 %
		SLTA	10	10,99 %
		DI/DII/DIII	4	4,40 %
		S1	50	54,94 %
		S2/S3	27	29,67 %
3	Pekerjaan	ASN	44	48,35 %
		TNI/POLRI	-	0 %
		Swasta	28	30,77 %
		Wirausaha	3	3,30 %
		Pelajar	10	10,99 %
		Lainnya	6	6,59 %
4	Jenis layanan	Pengujian Mutu Benih	43	47,25 %
		Penilaian Uji Profisiensi	9	9,89 %
		Bimbingan Teknis (KPBT; FPSM; Magang; Narasumber)	39	42,86 %

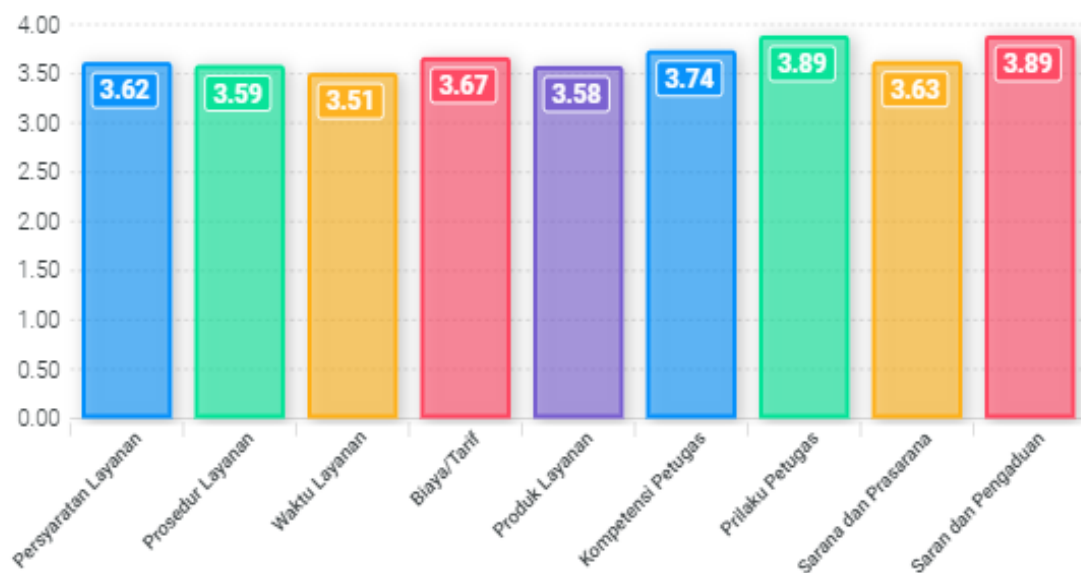
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil pengolahan data SKM Semester II (periode Juli s.d Desember) Tahun 2024 diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 5. Detail Nilai SKM Semester II 2024
(Periode Juli s.d Desember 2024) Per Unsur Layanan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,62	3,59	3,51	3,67	3,58	3,74	3,89	3,63	3,89
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,97 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Semester II 2024 (Periode Juli s.d Desember 2024)
Per Unsur Layanan



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan pengisian kuesioner dan hasil pengolahannya data diperoleh nilai SKM Balai Besar PPMBTPH Semester II periode Juli s.d Desember 2024 sebesar 3,68 atau 91,97 kategori **Sangat Baik** dengan **Mutu Pelayanan A**.

Dari 9 (Sembilan) unsur yang dinilai berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Waktu Penyelesaian layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,51.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana Layanan dan Penanganan Saran dan Pengaduan dengan nilai 3,89.

4.2 Nilai SKM Tahun 2024

Hasil SKM atas pelayanan Balai Besar PPMBTPH Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 6. Nilai SKM Tahun 2024
(Periode Januari s.d Desember 2024) Per Unsur Layanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai SKM Semester I	Nilai SKM Semester II	Tahun 2024
1.	Persyaratan Layanan	3,54	3,62	3,58
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,55	3,59	3,57
3.	Waktu Penyelesaian	3,53	3,51	3,52
4.	Biaya/Tarif	3,68	3,67	3,68
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,54	3,58	3,56
6.	Kompetensi Pelaksana	3,64	3,74	3,69
7.	Perilaku Pelaksana	3,76	3,89	3,83
8.	Sarana Prasarana	3,66	3,63	3,65
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,85	3,89	3,87
SKM		3,64	3,68	3,66
Nilai Konversi		90,93	91,97	91,45
Kualitas Budaya Kerja		A	A	A
		Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik

Berdasarkan tabel 6 nilai SKM tahun 2024 Balai Besar PPMBTPH sebesar 3,66 atau 91,45 kategori **Sangat Baik** dengan **Mutu Pelayanan A**.

Dari 9 (Sembilan) unsur yang dinilai, dapat diketahui bahwa:

1. Waktu Penyelesaian layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,52.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana Layanan dan Penanganan Saran dan Pengaduan dengan nilai masing-masing yaitu 3,83 dan 3,87.

4.3 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan 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.

Nilai unsur terendah adalah Waktu Penyelesaian Layanan mendapatkan nilai yaitu 3,54, Rencana tindak lanjut perbaikan unsur layanan yang terendah periode Januari s.d Desember tahun 2024 adalah sebaai berikut:

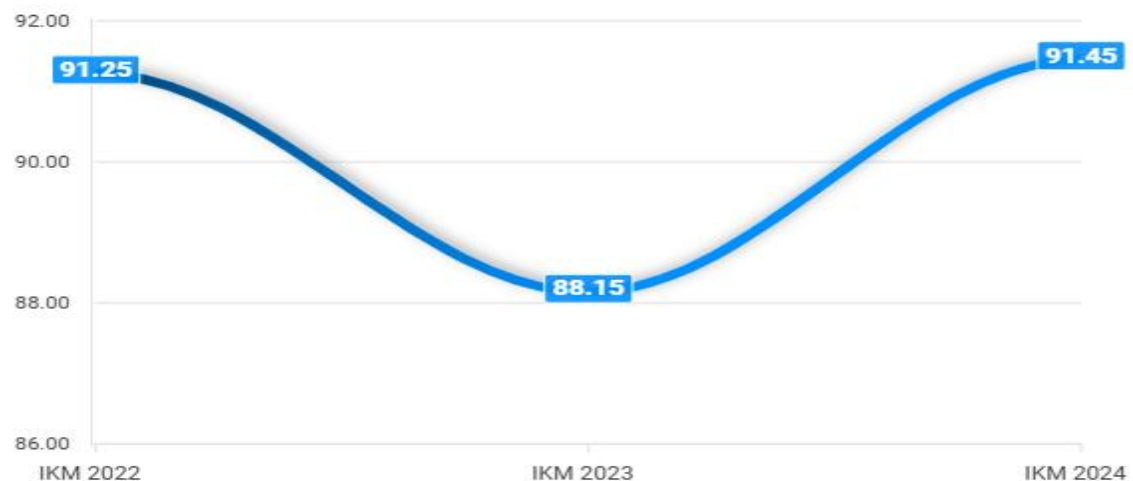
Tabel 7. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM Periode Januari s.d Desember Tahun 2024

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
	Waktu Penyelesaian	Penyederhanaan Alur Pelayanan dan merevisi Standar Pelayanan	√	√			Katimker P3M
		Otomatisasi Pelayanan menggunakan aplikasi	√	√	√		Katimker P3M
		Sosialisasi Standar Operasional Prosedur Layanan	√	√	√	√	Katimker P3M

4.4 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 Balai Besar PPMBTPH dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 2. Nilai SKM Balai Besar PPMBTPH tahun 2022 s.d 2024



Berdasarkan gambar diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022, tahun 2023 sampai dengan tahun 2024 pada Balai Besar PPMBTPH.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama tahun 2024 periode Januari s.d Desember, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar PPMBTPH, semester II (periode Juli s.d Desember) tahun 2024 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai 3,68 atau 91,97 kategori **Sangat Baik** dengan **Mutu Pelayanan A**.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar PPMBTPH, Tahun 2024 (periode Januari s.d Desember) tahun 2024 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai 3,66 atau 91,45 kategori **Sangat Baik** dengan **Mutu Pelayanan A**.
- Unsur pelayanan yang unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur Waktu Penyelesaian pelayanan dengan nilai 3,54.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Perilaku Pelaksana Layanan dan unsur Penanganan Saran dan Pengaduan dengan masing-masing nilai 3,83 dan 3,87.

Depok, Desember 2024
Kepala Balai Besar PPMBTPH

Turmauli Silalahi S.P., M.M.
NIP. 197402272002122001