



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BALAI PERBENIHAN KEHUTANAN
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
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 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	15
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	24
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	25

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 mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Perbenihan Kehutanan DIY sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Balai Perbenihan Kehutanan DIY.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri Balai Perbenihan Kehutanan DIY dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana terlampir.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan 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 PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Perbenihan Kehutanan DIY 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 di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. 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 Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	1 – 5 Maret 2024	5
2.	Pengumpulan Data	6 Maret – 25 Agustus 2024	108
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	26 – 27 Agustus 2024	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	28 Agustus – 2 September 2024	6

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Perbenihan Kehutanan DIY berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Balai Perbenihan Kehutanan DIY dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 85 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 70 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 70 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	42	60,00%
		PEREMPUAN	28	40,00%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0
		SLTP	3	4,29%
		SLTA	19	27,14%
		DIII	0	0
		SI	47	67,14%
		S2	1	1,43%
3	PEKERJAAN	PNS	2	2,86%
		TNI	0	0
		SWASTA	22	31,43%
		WIRUSAHA	11	15,71%
		LAINNYA	35	50,00%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN BANTUAN BIBIT TANAMAN KEHUTANAN SECARA MANUAL DAN ONLINE	16	22,86%
		LAYANAN PENERIMAAN TAMU	18	25,71%

		LAYANAN INFORMASI PUBLIK	17	24,29%
		LAYANAN SERTIFIKASI MUTU BENIH, MUTU BIBIT, DAN SUMBER BENIH SECARA MANUAL DAN ONLINE	9	12,85%
		LAYANAN VERIFIKASI TEKNIS TERKAIT PENERBITAN IJIN PENGADAAN/PENGEDARAN BENIH DAN/ATAU BIBIT TERDAFTAR TANAMAN KEHUTANAN MELALUI OSS RBA	10	14,29%
		LAYANAN PENGADUAN SECARA MANUAL DAN ONLINE	0	0

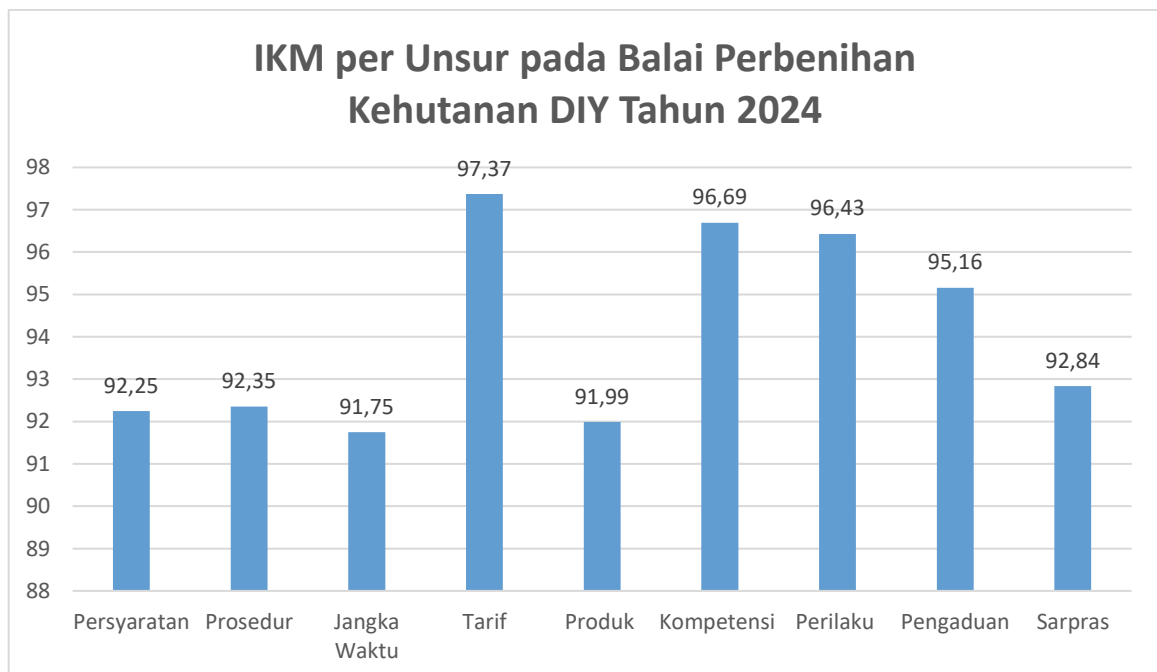
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	92,25	92,35	91,75	97,37	91,99	96,69	96,43	95,16	92,84
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93,15 (A atau 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. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 91,75. Selanjutnya Produk Layanan yang mendapatkan nilai 91,99 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Persyaratan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 92,25.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 97,37 dari unsur layanan, dan Kompetensi Pelaksana serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 96,69 dan 96,43.

Dari hasil data yang diperoleh menunjukkan bahwa hasil 3 (tiga) unsur terendah telah menunjukkan hasil nilai **Sangat Baik**. Hal ini juga didukung dengan saran dan masukan yang memberikan respon positif dan tidak adanya aduan yang masuk ke Balai Perbenihan Kehutanan.

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.

Meskipun 3 (unsur) terendah telah menunjukkan hasil Nilai Sangat Baik, Balai Perbenihan Kehutanan akan tetap mengoptimalkan Produk Layanan jenis Layanan Sertifikasi Mutu Benih, Mutu Bibit dan Sumber Benih dengan cara Melakukan pendampingan dan sosialisasi kepada pengguna layanan terkait permohonan layanan secara online.

Balai Perbenihan Kehutanan DIY juga akan melakukan peningkatan asistensi dalam merevisi proposal permohonan Bantuan Bibit Tanaman Kehutanan yang belum memenuhi syarat baik secara manual maupun online sehingga memudahkan pengguna layanan dalam memenuhi persyaratan pelayanan Jenis Layanan Bantuan Bibit Tanaman Kehutanan.

Terkait dengan waktu pelayanan, registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan, oleh karena itu petugas layanan akan melakukan pendampingan dan sosialisasi prosedur terkait mekanisme registrasi secara online ini kepada pengguna layanan sehingga waktu penyelesaian akan menjadi lebih cepat.

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	
1	Waktu Pelayanan pada Layanan Sertifikasi Mutu Benih, Mutu Bibit dan Sumber Benih	Mempercepat waktu pelayanan dengan melakukan Pendampingan dan sosialisasi prosedur terkait mekanisme registrasi secara online ini kepada pengguna layanan sehingga waktu penyelesaian akan menjadi lebih cepat.	√ (2025)	√ (2025)	√ (2024)	√ (2024)	Ka Seksi Sertifikasi Benih Kehutanan
2	Produk Layanan pada Layanan Sertifikasi Mutu Benih, Mutu Bibit dan Sumber Benih	Peningkatan Produk Spesifikasi Jenis Layanan Pendampingan dan sosialisasi kepada pengguna layanan terkait permohonan layanan secara on line.	√ (2025)	√ (2025)	√ (2024)	√ (2024)	Ka Seksi Sertifikasi Benih Kehutanan
3	Persyaratan pada Layanan Bantuan Bibit	Melakukan peningkatan asistensi dalam merevisi	√ (2025)	√ (2025)	√ (2024)	√ (2024)	Ka Seksi Pengembangan Perbenihan

	Tanaman Kehutanan	proposal Bantuan Bibit Tanaman Kehutanan yang belum memenuhi syarat baik secara manual maupun online sehingga memudahkan pengguna layanan dalam memenuhi persyaratan pelayanan jenis Layanan Bantuan Bibit Tanaman Kehutanan.					
--	-------------------	--	--	--	--	--	--

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 Balai Perbenihan Kehutanan DIY dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Balai Perbenihan Kehutanan DIY.

BAB V

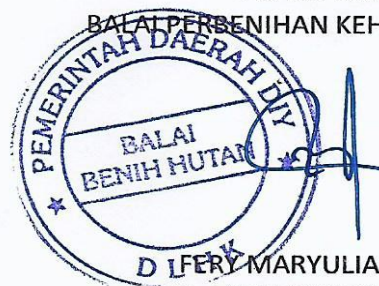
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai 1 Maret hingga 24 Agustus 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Perbenihan Kehutanan DIY, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan Nilai SKM 93,15.
- Nilai SKM Balai Perbenihan Kehutanan DIY menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga tahun 2024 dengan nilai selalu pada kategori A (Sangat Baik).
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan, Produk Layanan serta Persyaratan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 97,37 dari unsur layanan, dan Kompetensi Pelaksana serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 96,69 dan 96,43.

Yogyakarta, 2 September 2024
Plt. KEPALA

BALAI PERBENIHAN KEHUTANAN DIY



D IFERY MARYULIANTI, SP
NIP. 197403012000032005

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUISIONER

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA BALAI PERBENIHAN DAN KEHUTANAN
 PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

No. Rekomendasi BPS DIY : V-22.3400.001

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00 – 12.00* 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : ASN TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Jenis Layanan yang diterima : 1. Bantuan Bibit Tanaman Kehutanan (Manual & Online)
 (Pilih salah satu layanan) 2. Penerimaan Tamu
 3. Informasi Publik

4. Pengaduan (Manual & Online)
 5. Sertifikasi Mutu Benih, Mutu Bibit dan Sumber Benih (Manual & Online)
 6. Layanan Verifikasi Teknis terkait Penerbitan Ijin Pengadaan/Pengedaran Benih dan/atau Bibit Terdaftar Tanaman Kehutanan melalui OSS RBA

1.	Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	P*)	6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayananan	P*)
	Tidak sesuai	1		Tidak kompeten	1
	Kurang sesuai	2		Kurang kompeten	2
	Sesuai	(3)		Kompeten	3
	Sangat sesuai	4		Sangat kompeten	(4)
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	
	Tidak mudah	1		Tidak sopan dan ramah	1
	Kurang mudah	2		Kurang sopan dan ramah	2
	Mudah	(3)		Sopan dan ramah	3
	Sangat mudah	4		Sangat sopan dan ramah	(4)
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.		8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	Tidak cepat	1		Tidak ada	1
	Kurang cepat	2		Ada tetapi tidak berfungsi	2
	Cepat	(3)		Berfungsi kurang maksimal	3
	Sangat cepat	4		Dikelola dengan baik	(4)
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P*)	9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P*)
	Sangat mahal	1		Buruk	1
	Cukup mahal	2		Cukup	2
	Murah	3		Baik	3
	Gratis	(4)		Sangat Baik	(4)
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan		Saran/Masukan: Pelayanan memusatkan remaja hbs keus berbantuan dan bergantian untuk lingkungan pd		
	Tidak sesuai	1			
	Kurang sesuai	2			
	Sesuai	3			
	Sangat sesuai	(4)			

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT LAYANAN

UNIT PELAYANAN
ALAMAT
Tlp/Fax.

: Balai Perbenihan Kehutanan DIY
: Jl. Argulobang No.19 Yogyakarta
: (0274) 549077

Jenis Pelayanan	NRR PER UNSUR PELAYANAN									Nilai IKM Jenis Layanan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. IKM Layanan Bantuan Bibit Tanaman Kehutanan Secara Manual dan Online	3,50	3,81	3,63	3,75	3,63	3,63	3,69	3,75	3,63	90,75
2. IKM Layanan Penerimaan Tamu	3,67	3,67	3,72	4,00	3,61	3,89	3,94	3,50	3,50	92,13
3. IKM Layanan Informasi Publik	3,71	3,65	3,65	3,82	3,71	3,82	3,76	3,88	3,76	92,85
4. IKM Layanan Sertifikasi Mutu Benih, Mutu Bibit dan Sumber Benih Secara Manual dan Online	3,78	3,44	3,56	4,00	3,56	4,00	3,89	4,00	3,78	93,50
5. IKM Layanan Verifikasi Teknis terkait Penerbitan Ijin Pengadaan/Pengedaran Benih dan/atau Bibit Terdaftar Tanaman Kehutanan melalui OSS RBA	3,80	3,90	3,80	3,90	3,90	4,00	4,00	3,90	3,90	96,53
6. IKM Layanan Pengaduan Secara Manual dan Online	NIHIL									
NRR Unit Layanan = Jml NRR per Unsur : jml jenis pelayanan	3,69	3,69	3,67	3,89	3,68	3,87	3,86	3,81	3,71	
NRR tertimbang Unit Layanan = Nilai rata- rata unit layanan dikalikan bobot nilai rata- rata tertimbang	0,406	0,406	0,404	0,428	0,405	0,425	0,424	0,419	0,408	*)
										3,726
IKM Unit pelayanan										93,15

Keterangan :

- U1 s.d. U9
- NRR
- IKM
- *)
- **)

NRR Per Unsur Pelayanan

- = Unsur-Unsur pelayanan
- = Nilai rata-rata
- = Indeks Kepuasan Masyarakat
- = Jumlah NRR IKM tertimbang
- = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- = Nilai Rata-rata per unsur per jenis layanan|
(berdasarkan perhitungan IKM jenis layanan)

NRR Unit Layanan

= Nilai Rata-rata unit layanan

NRR tertimbang Unit Layanan

= NRR Unit Layanan x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/ Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
U9	Sarana dan Prasarana

IKM UNIT PELAYANAN : 93,15

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,9

Yogyakarta, 27 Agustus 2024
Penanggung jawab



FERY MARYULIANTI, SP
NIP. 197403012000032005

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Balai Perbenihan Kehutanan DIY
 JENIS PELAYANAN : Layanan Bantuan Bibit Tanaman Kehutanan secara Manual dan Online
 ALAMAT : Jl. Argulobang No.19 Yogyakarta
 Tlp/Fax. : (0274) 549077

NO. RESP	Umur	Jenis Kelamin		Pendidikan								Pekerjaan				NILAI UNSUR PELAYANAN									Saran dan Masukan			
		L	P	SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	PNS	TNI	Swasta	Wirausaha	Lainnya	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	24				
1																												
1		1			1								1				4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ditingkatkan		
2		1				1							1			4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ditingkatkan			
3		1				1							1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
4		1				1							1			4	4	4	3	4	4	4	4	4	Ditingkatkan			
5		1						1					1			4	4	4	3	4	4	4	4	4				
6		1				1								1		4	4	4	3	4	4	4	4	4				
7		1				1								1		4	4	4	3	4	4	4	4	4				
8		1						1					1			3	4	4	4	3	3	3	3	3				
9		1						1		1						3	4	3	4	3	3	4	4	3	Sudah cukup baik			
10		1				1							1			3	3	3	4	3	3	3	3	3				
11		1						1		1						3	3	3	4	3	3	3	3	3				
12		1				1							1			3	3	3	4	4	3	3	3	4				
13			1					1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
14			1					1					1			3	4	3	4	3	3	3	4	3				
15			1					1					1			3	4	3	4	3	4	4	4	3				
16			1					1					1			3	4	4	4	4	4	4	4	4				
Nilai per Unsur		12	4	0	1	7	0	8	0	2	0	5	4	5	56	61	58	60	58	58	59	60	58					
Persentase		75	25	0	6,25	43,8	0	50	0	12,5	0	31,25	25,00	31,25	3,500	3,813	3,625	3,750	3,625	3,625	3,688	3,750	3,625					
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi															3,500	3,813	3,625	3,750	3,625	3,625	3,688	3,750	3,625					
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang															0,385	0,419	0,399	0,413	0,399	0,399	0,406	0,413	0,399	*)				
																								**) 3,630				
IKM Jenis Pelayanan																								90,750				

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/ Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
U9	Sarana dan Prasarana

IKM JENIS PELAYANAN : 90,75

Mutu Pelayanan :
 A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 B (Baik) : 76,61 - 88,30
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,9

Yogyakarta, 27 Agustus 2024
 Penanggung jawab


FERY MARYULIANTI, SP
 NIP. 1974030 2000032005

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Balai Perbenihan Kehutanan DIY
 JENIS PELAYANAN : Layanan Penerimaan Tamu
 ALAMAT : Jl. Argulobang No.19 Yogyakarta
 Tlp/Fax. : (0274) 549077


NO. RESP	Umur	Jenis Kelamin		Pendidikan						Pekerjaan				NILAI UNSUR PELAYANAN									Saran dan Masukan							
		L	P	SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	PNS	TNI	Swasta	Wirausaha	Lainnya	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9						
1		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24						
2		1						1				1			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
3		1						1						1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4						
4			1			1								1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4						
5			1					1						1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4						
6			1			1								1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4						
7		1				1								1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4						
8		1						1				1			3	3	3	4	3	4	4	4	4	4						
9		1				1								1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4						
10		1						1					1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	3						
11			1					1						1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4						
12			1					1						1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
13			1					1						1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
14			1					1						1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2						
15		1				1								1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2						
16		1						1						1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2						
17		1				1								1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3						
18		1				1								1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3						
Nilai per Unsur Persentase		10	8	0	0	7	0	11	0	0	0	2	1	15	66	66	67	72	65	70	71	63	63							
		55,56	44	0	0	39	0	61	0	0	0	11,11	5,56	83,33																
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi															3,667	3,667	3,722	4,000	3,611	3,889	3,944	3,500	3,500							
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang															0,403	0,403	0,409	0,440	0,397	0,428	0,434	0,385	0,385	*)						
																												3,685		
IKM Jenis Pelayanan																														92,125

Keterangan :
 - U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11
 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/ Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
U9	Sarana dan Prasarana

IKM JENIS PELAYANAN : 92,13

Mutu Pelayanan :
 A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 B (Baik) : 76,61 - 88,30
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,9

Yogyakarta, 27 Agustus 2024
 Penanggung Jawab

FERY MARYULIANTI, SP
 NIP. 197403012000032005

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Balai Perbenihan Kehutanan DIY
 JENIS PELAYANAN : Layanan Informasi Publik
 ALAMAT : Jl. Argulobang No.19 Yogyakarta
 Tlp/Fax. : (0274) 549077

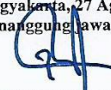
NO. RESP	Umur	Jenis Kelamin		Pendidikan								Pekerjaan			NILAI UNSUR PELAYANAN									Saran dan Masukan				
		L	P	SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	PNS	TNI	Swasta	Wirausaha	Lainnya	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
1		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24				
1		1				1									1	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
2		1			1										1	4	4	4	3	4	4	4	4	4				
3		1						1				1			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
4			1						1					1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
5			1						1				1		4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	sudah sangat baik dan menyenangkan			
6		1				1								1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
7			1					1						1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4				
8			1					1					1		3	3	3	3	3	3	3	3	4	3				
9			1					1						1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik, pelayanan maksimal			
10			1			1								1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
11			1					1						1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
12			1					1					1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	2				
13			1					1					1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
14			1						1	1					3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Layanan memuaskan			
15			1						1				1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	3				
16			1						1					1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Sudah sesuai harapan, pelayanan sesuai harapan, tepat waktu dan cepat			
17			1						1					1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik			
Nilai per Unsur		6	11	0	2	2	0	12	1	1	0	4	2	10	63	62	62	65	63	65	64	66	64					
Persentase		35	65	0	12	11,8	0	71	6	5,9	0	23,53	11,76	58,82														
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi															3,706	3,647	3,647	3,824	3,706	3,824	3,765	3,882	3,765					
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang															0,408	0,401	0,401	0,421	0,408	0,421	0,414	0,427	0,414	*)				
																								3,714				
IKM Jenis Pelayanan																								92,853				

Keterangan :
 - U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/ Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
U9	Sarana dan Prasarana

IKM JENIS PELAYANAN : 92,85

Mutu Pelayanan :
 A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 B (Baik) : 76,61 - 88,30
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,9

Yogyakarta, 27 Agustus 2024
 Penanggungjawab

 FERY MARYULI LIANTI, SP
 NIP. 197403012000032005

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Balai Perbenihan Kehutanan DIY
 JENIS PELAYANAN : Layanan Pengaduan (Manual dan On Line)
 ALAMAT : Jl. Argulobang No.19 Yogyakarta
 Tlp/Fax. : (0274) 549077

NO. RESP	Umur	Jenis Kelamin		Pendidikan						Pekerjaan					NILAI UNSUR PELAYANAN									Saran dan Masukan					
		L	P	SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	PNS	TNI	Swasta	Wirusaha	Lainnya	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
1		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24					
1		NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL					
Nilai per Unsur		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
Persentase		NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL					
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi																													
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang																													*)
																								0,00					
IKM Jenis Pelayanan																								0,00					

Keterangan :
 - U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11
 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/ Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
U9	Sarana dan Prasarana

IKM JENIS PELAYANAN : 0,00

Mutu Pelayanan :
 A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 B (Baik) : 76,61 - 88,30
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,9

Yogyakarta, 27 Agustus 2024
Penanggung jawab



FERY MARYULIANTI, SP
 NIP. 197403012000032005

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM Tahun 2024)



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE TAHUN 2023**



**BALAI PERBENIHAN KEHUTANAN
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
TAHUN 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.

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 Balai Perbenihan Kehutanan DIY 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.

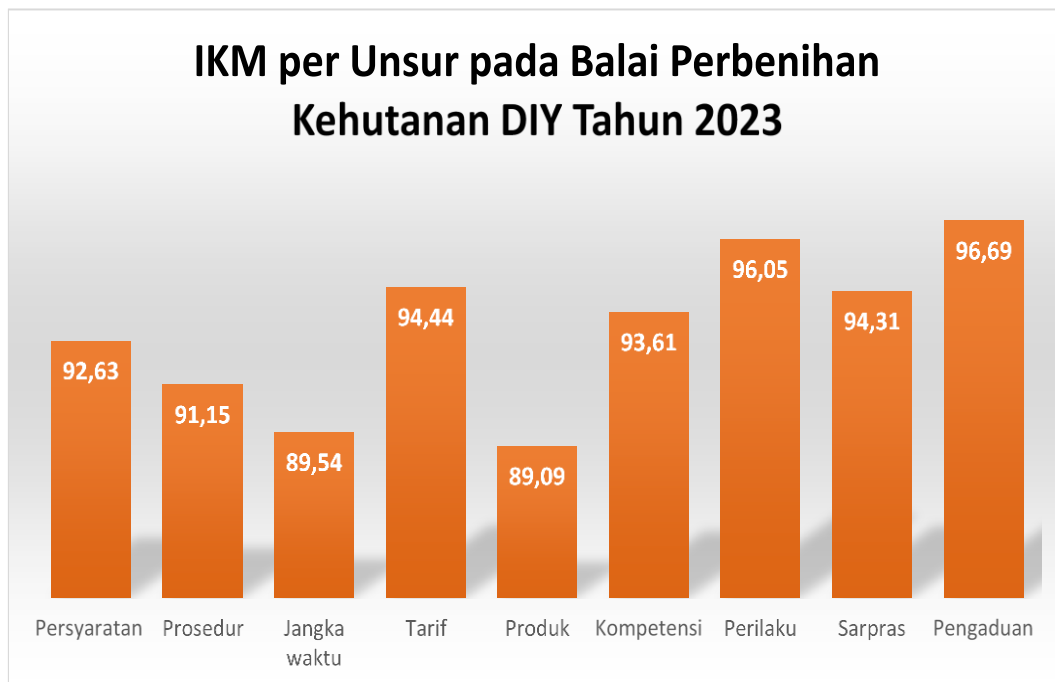
BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Perbenihan Kehutanan DIY periode tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini: **Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur**

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	92,63	91,153	89,54	94,44	89,09	93,61	96,05	94,31	96,69
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,13 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Berdasarkan 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 Tahun 2023




No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Produk Layanan Sertifikasi Mutu Benih, Mutu Bibit dan Sumber Benih	Peningkatan Produk Spesifikasi Jenis Layanan Pendampingan dan sosialisasi kepada pengguna layanan terkait permohonan layanan secara on line.	√ (2024)	√ (2024)	√ (2023)	√ (2023)	Ka Seksi Sertifikasi Benih Kehutanan
	Produk Layanan Verifikasi Teknis terkait Penerbitan Ijin Pengadaan/Pengedaran Benih dan/atau Bibit Terdaftar Tanaman Kehutanan melalui OSS RBA	Peningkatan Produk Spesifikasi Jenis Layanan dengan melakukan fasilitasi dan pendampingan dalam memproses permohonan perijinan .		√ (2024)	√ (2024)		Ka Seksi Sertifikasi Benih Kehutanan



2	Waktu Pelayanan pada jenis Layanan Sertifikasi Mutu Benih, Mutu Bibit dan Sumber Benih	Mempercepat waktu pelayanan dengan melakukan Pendampingan dan sosialisasi prosedur terkait mekanisme registrasi secara online ini kepada pengguna layanan sehingga waktu penyelesaian akan menjadi lebih cepat.	√ (2024)	√ (2024)	√ (2023)	√ (2023)	Ka Seksi Sertifikasi Benih Kehutanan
3	Prosedur Pelayanan pada Verifikasi Teknis terkait Penerbitan Ijin Pengadaan/Pengedaran Benih dan/atau Bibit Terdaftar Tanaman Kehutanan melalui OSS RBA	Melakukan pendampingan dan sosialisasi prosedur terkait mekanisme registrasi secara online		√ (2024)	√ (2024)		Ka Seksi Sertifikasi Benih Kehutanan


BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM Tahun 2023

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	Dokumentasi Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Tantangan/ Hambatan
1	Peningkatan Produk Spesifikasi Jenis Layanan Sertifikasi Mutu Benih, Mutu Bibit dan Sumber Benih, Pendampingan dan sosialisasi kepada pengguna layanan terkait permohonan layanan secara on line.	Sudah	Sejak bulan September tahun 2023 Seksi Sertifikasi Benih Kehutanan telah melaksanakan sosialisasi permohonan layanan secara online dan pendampingan langsung kepada pengada/pengedar sehingga telah menghasilkan produk layanan pada bulan September 2023	 	September 2023	
2	Peningkatan Produk Spesifikasi Jenis Layanan dengan melakukan fasilitasi dan pendampingan dalam memproses permohonan perijinan (Verifikasi Teknis terkait Penerbitan Ijin Pengadaan/Pengedaran Benih dan/atau Bibit Terdaftar Tanaman	Sudah	Sejak bulan September tahun 2023 Seksi Sertifikasi Benih Kehutanan telah melaksanakan sosialisasi permohonan layanan secara online melalui OSS RBA dan pendampingan langsung kepada pengada/pengedar sehingga telah menghasilkan produk layanan pada bulan Oktober 2023		September 2023	

	Kehutanan melalui OSS RBA)					
3	<p>Mempercepat waktu pelayanan dengan melakukan Pendampingan terkait registrasi secara online ini kepada pengguna layanan sehingga waktu penyelesaian akan menjadi lebih cepat.</p>	Sudah	<p>Telah melakukan pendampingan dan asistensi ke pengguna layanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk layanan Verifikasi Teknis terkait Penerbitan Ijin Pengadaan/Pengedaran Benih dan/atau Bibit Terdaftar Tanaman Kehutanan melalui OSS RBA yang sebelumnya selesai 5 hari kerja dengan sistem manual menjadi 3 hari kerja sejak surat masuk ke DLHK dengan sistem online. 2. Untuk layanan Sertifikasi Mutu Bibit yang sebelumnya selesai 3 hari kerja dengan sistem manual menjadi 2 hari kerja dengan sistem online sejak selesainya pemeriksaan di lapangan oleh BBH 		September 2023	

4	Melakukan sosialisasi prosedur terkait mekanisme registrasi secara online ini kepada pengguna layanan sehingga waktu penyelesaian akan menjadi lebih cepat.	Sudah	Telah Melakukan sosialisasi dan publikasi mekanisme dan prosedur terkait registrasi secara online ini melalui web, brosur, IG, dan media elektronik.			
---	---	-------	--	--	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Balai Perbenihan Kehutanan DIY telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).

Yogyakarta, 25 Oktober 2023
KEPALA,
BALAI PERBENIHAN KEHUTANAN DIY



Ir. TRI BASUKI SUNDORO, M.Sc *st*
NIP 196607131992031006

