



LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TERHADAP PELAYANAN REKOMENDASI BBM

DINAS PANGAN DAN PERTANIAN
KABUPATEN BATANG
Jl. A. Yani No. 943 Telp. (0285) 391092 Batang

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN REKOMENDASI BBM

1. Pendahuluan

Pelayanan publik yang prima menjadi tujuan utama instansi pemerintah dalam melayani masyarakat. Pelayanan rekomendasi BBM bersubsidi merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada pelaku usaha kecil, nelayan, petani, dan masyarakat lain yang memenuhi kriteria berhak menerima subsidi energi dari pemerintah. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, dilakukan survei kepuasan masyarakat guna mengetahui persepsi dan tingkat kepuasan penerima layanan

2. Tujuan

Tujuan dari Survey ini adalah :

- Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rekomendasi BBM.
- Menjadi bahan evaluasi dan perbaikan layanan agar lebih efektif dan efisien.
- Mendukung transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

3. Metodologi

- Waktu Pelaksanaan : 2 Januari – 31 Agustus 2025]
- Metode Pengumpulan Data : Kuesioner dan wawancara langsung
- Jumlah Responden: 40 orang
- Kriteria Responden: Pemohon rekomendasi BBM (perorangan/kelompok)

4. Indikator yang Dinilai

Berdasarkan PermenPANRB No. 14 Tahun 2017, indikator yang digunakan dalam SKM adalah:

- Persyaratan
- Prosedur
- Waktu pelayanan
- Biaya/tarif
- Produk spesifikasi jenis layanan
- Kompetensi petugas
- Perilaku petugas
- Sarana dan prasarana
- Penanganan pengaduan

5. Hasil Survey Kepuasan masyarakat

No	Indikator	Nilai rata - rata	Kategori
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	100%	Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	100%	Baik
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	100%	Baik
4	Kewajaran Biaya/Tarif	100%	Baik
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	100%	Baik
6	Kompetensi Petugas	100%	Baik
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	100%	Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	100%	Baik
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	100%	Baik

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 83.40

Kategori Kepuasan: Baik

6. Analisis dan Rekomendasi

A. Kekuatan:

- Pelayanan tidak dipungut biaya
- Petugas ramah dan profesional
- Proses rekomendasi cukup cepat

B. Kelemahan:

- Sosialisasi mengenai persyaratan masih kurang
- Rekomendasi Perbaikan:
- Meningkatkan sistem penanganan pengaduan masyarakat (online dan offline)
- Menyediakan leaflet dan media sosial untuk sosialisasi persyaratan
- Pelatihan berkala untuk petugas pelayanan

7. Tindak Lanjut dan Rekomendasi

- Meningkatkan sarana prasarana pelayanan (akses internet, ruang tunggu, sistem informasi).
- Memperbaiki sistem pengaduan yang lebih responsif dan mudah diakses.
- Melakukan pelatihan berkala bagi petugas untuk mempertahankan kualitas layanan.
- Menyediakan informasi layanan yang lebih lengkap dan mudah dipahami oleh masyarakat.

8. Penutup

Hasil survei ini menjadi masukan penting dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan rekomendasi BBM bersubsidi. Komitmen untuk terus melakukan perbaikan secara berkelanjutan menjadi kunci keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik yang prima.

KEPALA DINAS PANGAN DAN PERTANIAN
KABUPATEN BATANG. BATANG



SUTADI RONODIPURO, S.P., M.M.

Pembina

NIP. 19761026 200701 1 010

APLIKASI XSTAR BBM

Surat Rekomendasi | Penerbit x Drive Saya - Google Drive x +

xstar.bphmigas.go.id/publishing/jbt

Gmail YouTube Maps

  BERANDA LAPORAN PENERBITAN PERPANJANGAN PENCABUTAN PETUNJUK PENGGUNAAN [OMAS PANGAN DAN PERTANIAN | USAHA PERTANIAN](#)

Beranda > Penerbitan Surat Rekomendasi - JBT

Data Penerbitan Surat Rekomendasi - JBT [TAMBAH DATA](#)

Tampilkan 10 entri

No	Nomor Surat Rekomendasi	Nama	NIK	Alokasi (L)	Masa Berlaku	Status	Aksi
	Cari Nomor Surat	Cari Nama	Cari NIK (16 digit)	Cari Alokasi		Semua Status	
1	364-KAB/33/33.25/TANI/JBT/IX/2025	MUIZIDINILAH	3325060908750003	229 Liter/Bulan	15 Desember 2025	Terbil	  
2	363-KAB/33/33.25/TANI/JBT/IX/2025	AKHMAD KHOERONI	3325153008740001	246 Liter/Bulan	15 Desember 2025	Terbil	  
3	362-KAB/33/33.25/TANI/JBT/IX/2025	SALAMUN	3325081602600001	216 Liter/Bulan	15 Desember 2025	Terbil	  

Type here to search 28°C Berawan 11:04 AM 9/17/2025