

IIII

• LAPORAN •

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9



-- SEMESTER II --
TAHUN 2021

**PPMKP
CIAWI**

Jl. Raya Puncak KM. 11,
Desa Bendungan, Kec. Ciawi
Kab. Bogor - Jawa Barat 16720



PPMKP
BPPSDMP
KEMENTERIAN PERTANIAN

Tel/ Fax - (0251) 8240149, 8241147
ppmkp@pertanian.go.id

IIII

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 Semester II telah diselesaikan dengan baik. Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik tahun 2021 Semester II dilaksanakan bulan Juli tahun 2021 sampai dengan bulan Desember tahun 2021.

Disusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Permenpan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Permentan Nomor 19 tahun 2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian, selain itu analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap PPMKP Ciawi secara menyeluruh diperoleh dari rata – rata IKM dari Sembilan kriteria yang diukur sebesar 3,88 bila dilihat dari table konversi IKM nilainya 97,10 berada pada kategori sangat baik dan rekomendasinya perlu upaya berkelanjutan guna mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah sangat baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten, pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di PPMKP Ciawi.

Kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terlaksana dengan lancar. Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik tahun 2021 Semester II ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Ciawi Bogor, Desember 2021

Kepala Pusat,

Ir. Yusral Tahir, M.Agr

NIP.196406081990101001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR GRAFIK	v
RINGKASAN EKSEKUTIF	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	1
1.3 Tujuan dan Sasaran	2
1.4 Ruang Lingkup	3
1.5 Manfaat	3
BAB II METODE SURVEY	4
2.1 Variabel Penelitian	4
2.2 Pengisian Kuesioner	5
2.3 Teknik Analisis Data	5
2.4 Penetapan Responden dan Lokasi	6
2.5 Tim Survey	7
2.6 Pelaksanaan	7
2.7 Penyusunan Laporan	7
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	8
3.1 Profil Responden	8
3.2 Hasil Analisis Survey IKM	9
3.3 Rencana Tindak Lanjut	15
BAB IV PENUTUP	17
4.1 Simpulan	17
4.2 Saran	17
LAMPIRAN	
1. Indeks Kepuasan, Responden Menurut Bulan, Statistik Mutu	
2. Data Responden Semester II tahun 2021	
3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bulan Desember Tahun 2021	
4. Evaluasi Atas Rencana Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2021	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Kategorisasi Mutu Pelayanan	6
Tabel 2	Tim Survey	7
Tabel 3	Jadwal dan Uraian Kegiatan	7
Tabel 4	Nilai dan Tingkat Mutu Pelayanan PPMKP Ciawi Semester II Tahun 2021	10
Tabel 5	Rencana Tindak Lanjut	16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tahapan Penyusunan Laporan.....	7
--	---

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Jenis Kelamin Responden	8
Grafik 2 Pendidikan Responden	8
Grafik 3 Profesi Responden	8
Grafik 4 Usia Responden	9
Grafik 5 Sarana Prasarana	11
Grafik 6 Biaya / Tarif.....	12
Grafik 7 Persyaratan	12
Grafik 8 Prosedur Pelayanan.....	12
Grafik 9 Kecepatan Waktu Pelayanan	13
Grafik 10 Kesesuaian Produk	13
Grafik 11 Kompetensi / Kemampuan Pelaksana	14
Grafik 12 Perilaku Pelaksana Pelayanan.....	14
Grafik 13 Penanganan Pengaduan	15

RINGKASAN EKSEKUTIF

Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi Bogor adalah lembaga pelatihan yang merupakan salah satu unit pelaksana teknis (UPT) Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Pertanian (BPPSDMP). Hadir dengan tugas pokok dan fungsi melatih SDM Pertanian aparatur dan non aparatur. Berbekal akreditasi lembaga Bintang 2 (dua), sejak tahun 2020 PPMKP telah dipercaya melaksanakan Pelatihan Kepemimpinan Nasional (PKN) Tk. II. Selain itu PPMKP menyiapkan SDM yang tangguh dan unggul melalui pelatihan – pelatihan yang Terakreditasi A seperti Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) dan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) serta Pelatihan Dasar (Latsar) Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) golongan II dan III. Tak hanya itu PPMKP meraih akreditasi B untuk melaksanakan Ujian Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa pemerintah.

Sepanjang keberadaannya PPMKP telah melatih aparatur dan non aparatur dengan alumni yang tersebar diberbagai penjuru tanah air. Moment ini dimanfaatkan dengan baik untuk melihat sejauh mana pelayanan yang dilaksanakan dapat memenuhi harapan pengguna layanan melalui survey kepuasan masyarakat yang dilakukan secara berkala. Survey yang diukur menjadi indeks kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mendapatkan informasi terkait kualitas pelayanan yang diberikan PPMKP Ciawi Bogor kepada pengguna layanan, sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Sasaran survei kepuasan masyarakat ini adalah terselenggaranya pelayanan yang lebih baik dimasa mendatang.

Survey kepuasan masyarakat yang dilakukan pada semester II tahun 2021, terhadap 196 responden PPMKP meraih nilai 97,10 atau 3,88 dengan kategori sangat baik. Survey kepuasan unsur layanan pada semester II tahun 2021 ini terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan.dengan jumlah responden 196 orang dari 400 penerima layanan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan pengiisian secara elektronik dengan menggunakan aplikasi *online*. Teknik analisis perhitungan indeks kepuasan masyarakat pada kuesioner dilakukan dengan prinsip perhitungan indeks yang mengacu pada keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017 dan Peraturan Menteri Pertanian No. 19 Tahun 2018. 196 responden berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 148 orang laki – laki atau 75,5% dan 48 orang perempuan atau 24,5%.

Untuk pendidikan responden sangat beragam, sebanyak 9,2% yaitu 18 orang dari 196 responden berpendidikan S2 dan di atasnya., 35,20% atau 69 orang berpendidikan S1, SLTA 37,24% (73 orang) SLTP 10,71% (21 orang), D3 4,6% (9 orang) dan SD kebawah 3,1% (6 orang). Dari sisi profesi responden didominasi oleh wiraswasta/usahawan (petani) yakni sebanyak 88 orang atau 44,9%. Yang memiliki profesi PNS/TNI/POLRI 38,26% sebanyak 75 orang, disusul lainnya 15,81% yaitu 31 orang dan pelajar 1,02% (2 orang). Mengenai usia, responden dengan diatas 51 tahun adalah sebanyak 31 orang atau 15,81%, yang termuda dibawah 21 tahun 4 orang 2,04%. Usia 21 -30 tahun mendominasi dengan jumlah 76 orang atau 38,77% dari 196 responden, disusul usia 31 – 40 tahun 23,46% atau 46 orang dan usia 41 – 50 tahun sebanyak 38 orang atau 19,38%.

Berdasarkan laporan hasil survey kepuasan masyarakat pada periode yang sama di tahun 2019 nilai indeks kepuasan masyarakat PPMKP ada pada kategori A sangat baik, begitu pula di tahun 2020 dan tahun 2021. Ini artinya PPMKP sangat konsisten menjaga kinerja pelayanan.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah masih jauh dari kata sempurna, karena masa kini masyarakat semakin kritis seiring dengan kemajuan teknologi. Media sosial yang semakin berperan penting didalam kehidupan masyarakat menjadi salah satu faktor pengontrol pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Seringnya masyarakat mengkritisi layanan pemerintah melalui media sosial mau tidak mau harus disikapi pemerintah dengan cermat. Dengan melalui media sosial masyarakat berusaha untuk mengontrol, mengawasi jalannya pelayanan publik ke arah yang lebih baik, yang melayani. Untuk itu pelayanan publik yang dihadirkan juga harus sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat yang tentunya juga harus sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku. Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk mengetahui sejauhmana pelayanan publik itu dilaksanakan dengan baik adalah dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Berdasarkan hal tersebut Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi Bogor melaksanakan SKM Hal ini sejalan dengan amanat yang tertuang dalam UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik serta Peraturan Menteri PAN dan RB nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik secara berkala.

1.2 Dasar Hukum

Dasar dari penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah peraturan perundangan sebagai berikut :

1. Undang - Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN.
2. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038).
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009.

4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Peraturan Menteri Pertanian No. 19 Tahun 2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

1.3 Tujuan dan Sasaran

1. Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan :

- a. Mengukur sejauh mana masyarakat sebagai pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkan di PPMKP serta mengetahui perkembangan kinerja PPMKP terutama terkait dengan kriteria pelayanan terhadap publik;
- b. Memperoleh informasi kepuasan masyarakat atas kinerja PPMKP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada semester II tahun 2021, sehingga dapat diketahui juga apakah ada peningkatan atau penurunan dibandingkan tahun sebelumnya;
- c. Memperoleh saran dan masukan perbaikan atau rekomendasi atas penyelenggaraan pelayanan publik dari para pengguna layanan PPMKP yang dapat dimanfaatkan untuk perbaikan tahap selanjutnya;
- d. Tersusunnya dokumen survei kepuasan masyarakat terhadap PPMKP pada Semester II Tahun 2021.

2. Sasaran

Mengacu pada Permenpan RB No. 14 tahun 2017, sasaran Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan (PPMKP);
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan (PPMKP) untuk meningkatkan kualitas dan inovasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- c. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di PPMKP.

1.4 Ruang Lingkup

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada PPMKP Ciawi Bogor dilakukan pada penyelenggaraan pelatihan, melalui aplikasi SKM Online Kementerian Pertanian.

1.5 Manfaat

Data dari hasil survei Kepuasan Masyarakat secara berkala ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik PPMKP Ciawi Bogor baik yang menggambarkan kelemahan maupun keunggulan;
2. Memiliki pijakan atau landasan yang berbasis data ilmiah untuk melakukan upaya - upaya perbaikan penyelenggaraan pelayanan di PPMKP Ciawi Bogor;
3. Mendapatkan informasi terkait dengan harapan dan kebutuhan masyarakat;
4. Mendapatkan umpan balik atas apa yang telah dilakukan oleh PPMKP sehingga memberikan arah untuk perbaikan dan pengembangan penyelenggaraan pelayanan di masa mendatang;
5. Survei yang rutin dilaksanakan secara berkala akan memberikan gambaran profil dan informasi dinamika kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

II. METODE SURVEI

Metode penelitian survei ini sumber data dan informasi utamanya diperoleh dari responden sebagai sampel penelitian dengan menggunakan kuesioner atau angket sebagai instrumen pengumpulan data. Datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan pada PPMKP Ciawi Bogor, sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik simple random sampling. Dalam survei kepuasan masyarakat yang dilakukan PPMKP telah ditentukan ruang lingkup penelitiannya, meliputi:

2.1 Variabel Penelitian

Variabel Pengukuran SKM pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 9 ruang lingkup yang sesuai dengan karakteristik pelayanan di PPMKP antara lain:

1. Persyaratan, yaitu ketentuan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan suatu jenis pelayanan publik yang meliputi persyaratan administratif dan teknis;
2. Prosedur Pelayanan Sistem, yaitu mekanisme, dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi pelayanan publik dan penerima pelayanan publik termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan publik;
4. Biaya/ tarif, yaitu besaran biaya atau tarif yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau mendapatkan pelayanan dari UKPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan;
5. Kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
6. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana dan prasarana yaitu penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik

2.2 Pengisian Kuesioner

Dalam survei kepuasan masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

1. Bagian I Identitas unit pelayanan, termasuk jenis pelayanan yang dilakukan oleh responden.
2. Bagian II Identitas responden, meliputi: nama, usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir;
3. Bagian III Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur- unsur pelayanan yang dinilai.

2.3 Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada PPMKP Ciawi Bogor digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 *item*, dengan empat opsi jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala *likert*, dengan skor 1 sampai dengan 4. Bentuk jawaban untuk menentukan hasil survei kepuasan masyarakat melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada PPMKP mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan uraian sebagai berikut :

1. Kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1
2. Kategori kurang baik diberi nilai persepsi 2
3. Kategori baik diberi nilai persepsi 3
4. Kategori sangat baik diberi nilai persepsi 4

Contoh penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan:

- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasakan mudah, sederhana, tidak berbelit - betit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif

Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan pada PPMKP Ciawi Bogor ditentukan sebagai berikut :

Tabel 1. Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kategori 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	3.5324 – 4.00	88.31 – 100	A	Sangat Baik

2.4 Penetapan Responden dan Lokasi

1. Sampel Responden

Responden adalah masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan pada PPMKP Ciawi Bogor yakni peserta Pelatihan dan Ujian Sertifikasi Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah (PBJJ), peserta Bimbingan Teknis Peningkatan Kapasitas Petani di Kabupaten dan Kota Bogor, Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Non Kementan (KPU), Pelatihan Penyusunan Renstra, Pelatihan Teknis Pranata Humas, Pelatihan Manajemen Kepegawaian dengan populasi 400 orang dan sampel responden 196 orang.

2. Lokasi

Lokasi pengambilan sampel yaitu, di lokasi tempat peserta mengikuti pelatihan di PPMKP Ciawi Bogor yakni, Komplek Bumi, Komplek Surya, Komplek Bina Karakter dan Komplek Tirta.

2.5 Tim Survey

Tim pelaksana survei IKM PPMKP Ciawi Semester II Tahun 2021 adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Tim Survey

No.	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Ir. Yusral Tahir, M.Agr	Penanggung Jawab	Kepala PPMKP
2.	Drs. Widiyanto, M.Pd	Pengarah	Koord. Kelompok Program dan Evaluasi
3.	Sri Wahyu Sahita, S.Sos, M.Si	Ketua	Sub. Koordinator Kelompok Evaluasi dan Pelaporan
4.	Regi Sri Lestari	Sekretaris	Satlak Evaluasi dan Pelaporan

2.6 Pelaksanaan

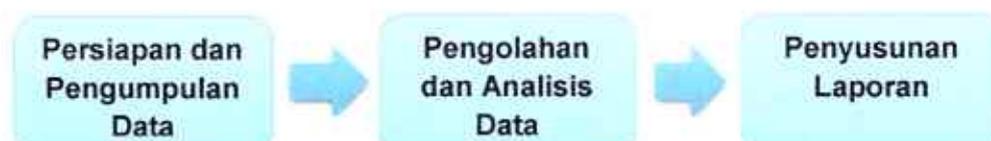
Pelaksanaan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada PPMKP Ciawi ini dilaksanakan pada bulan Juli s.d Desember 2021. Pengumpulan data dilakukan dengan metode *online* melalui aplikasi *ikm.pertanian.go.id*. Pengisian kuesioner langsung oleh peserta didampingi petugas. Tahapan pelaksanaan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3. Jadwal dan Uraian Kegiatan

No.	Uraian Kegiatan	Waktu
1.	Persiapan (Identifikasi kegiatan pelatihan offline, populasi responden dan sampel)	Juli
2.	Infokom Kuesioner baik secara langsung maupun WAG Pelatihan	Juli - Desember 2021
3.	Rekap, <i>coding</i> , olah data	Desember 2021
4.	Penyusunan Laporan	Desember 2021

2.7 Penyusunan Laporan

Hasil pelaksanaan seluruh kegiatan yang telah dilakukan akan disusun dalam Laporan Akhir Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk diserahkan kepada pihak terkait. Tahapan Penyusunan Laporan dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



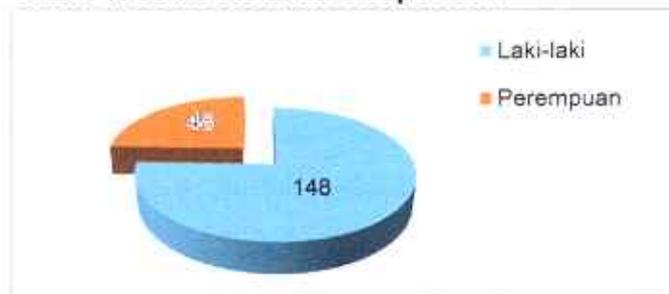
Gambar 1. Tahapan penyusunan laporan

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Profil Responden

Survei IKM Semester II tahun 2021 dilakukan pada bulan Juli - Desember 2021 dengan gambaran responden survei dilakukan dengan mengolah data - data demografis dari para responden survei.

Grafik 1. Jenis Kelamin Responden



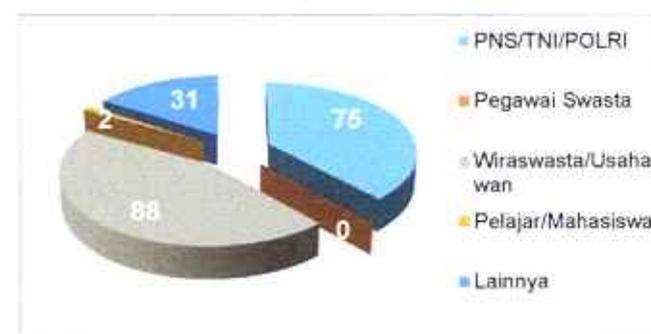
Grafik diatas memperlihatkan responden didominasi jenis kelamin laki-laki berjumlah 148 orang dan perempuan 48 orang.

Grafik 2. Pendidikan Responden



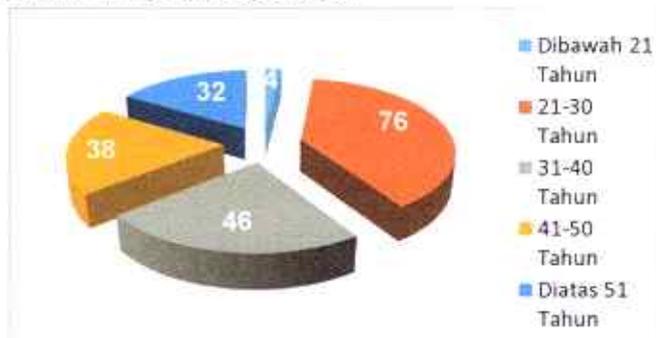
Grafik diatas yang menunjukkan sisi pendidikan responden dapat dilihat sangat beragam 18 orang berpendidikan diatas S2, S1 69 orang, SLTA 73 orang, SLTP 21 orang dan D3 9 orang, SD kebawah 6 orang, sehingga dapat dikatakan hasil survei sangat mewakili berbagai tingkat pendidikan.

Grafik 3. Profesi Responden



Pada grafik yang menggambarkan profesi responden, terlihat bahwa profesi wiraswasta/usahawan (petani) mendominasi sebanyak 88 orang, karena peserta bimbingan teknis peningkatan kapasitas petani merespon positif pengisian kuesioner. Urutan ke dua Profesi PNS/TNI/POLRI dengan jumlah 75 orang disusul lainnya 31 orang, pelajar 2 orang.

Grafik 4. Usia Responden



Grafik usia responden diatas menyajikan usia responden paling muda adalah usia dikawah 21 tahun sebanyak 4 orang, 21 – 30 tahun dengan jumlah 76 orang, 31 – 40 tahun 46 orang, 41 – 50, 38 orang dan paling tua adalah diatas 51 tahun sebanyak 31 orang.

3.2 Hasil Analisis Survei IKM

Hasil Analisis aspek yang diungkap dalam indeks kepuasan masyarakat terhadap PPMKP Ciawi Bogor secara menyeluruh diperoleh dari rata-rata IKM dari sembilan kriteria yang diukur yaitu sebesar 97,10 atau 3,88. Pada Tabel 3. berikut ini, secara menyeluruh disajikan nilai-nilai dan mutu pelayanan PPMKP Ciawi Bogor pada ke-9 unsur pelayanan masyarakat tersebut selama Semester II (Juli – Desember) Tahun 2021, sebagai berikut :

Tabel 3. Nilai dan Tingkat Mutu Pelayanan PPMKP Ciawi Semester II Tahun 2021

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Konversi	Nilai Rata – Rata Unsur	Tingkat Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	97	3,87	Sangat Baik
2	Prosedur	97	3,87	Sangat Baik
3	Kecepatan Waktu	96	3,84	Sangat Baik
4	Biaya/tarif	99	3,94	Sangat Baik
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	96	3,84	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	97	3,87	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	97	3,88	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, saran	97	3,88	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	99	3,97	Sangat Baik
	Nilai	97,10	3,88	Sangat Baik

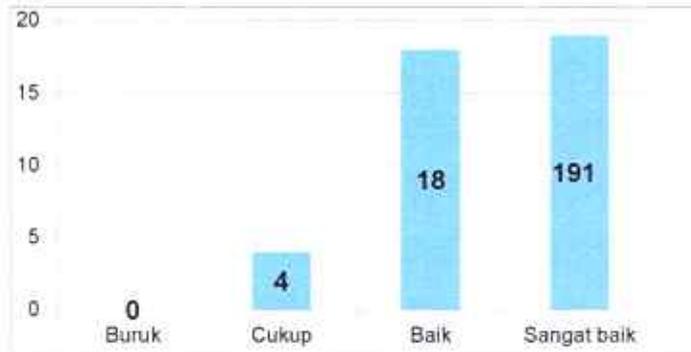
Bila kita melihat tabel konversi tersebut di atas maka Konversi IKM 97,1 dalam kategori Sangat Baik. Dengan demikian IKM terhadap PPMKP sebesar 97,1 dari rentang skor 25 – 100.

Tabel menjelaskan IKM, konversi IKM dan Interpretasi pada setiap aspek atau kriteria yang diukur. Dari tabel tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh 196 (seratus Sembilan puluh enam) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap Sembilan unsur yang menjadi obyek survei IKM, dengan nilai 3,88 setelah dikonversi nilai IKM mencapai 97,10 (dari kisaran nilai 25-100). Hal ini berarti pelayanan yang diberikan aparatur PPMKP Ciawi selama Semester II Tahun 2021 secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang sangat baik. Nilai konversi IKM sebesar 97,10 berada pada kisaran **Kategori A** atau mutu **Sangat Baik** dengan nilai terendah 96 dan nilai tertinggi 99.

Unsur Sarana Prasarana mengantongi nilai 99. Angka yang nyaris sempurna ini diperoleh dari 191 pengguna layanan yang menyatakan sangat Baik, 18 orang menyatakan baik dan 4 (empat) orang menyatakan cukup. Kategori sangat baik ini merupakan hasil dari kegiatan pemeliharaan yang dilakukan secara berkala dan berkelanjutan terhadap fasilitas dan prasarana pelatihan, memperhatikan setiap masukan dari pengguna layanan dan pembinaan yang terus menerus dilakukan oleh manajemen PPMKP Ciawi

Bogor terhadap petugas. Jawaban responden lebih rinci dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 5. Sarana Prasarana



Sumber data : ikm.pertanian.go.id/PPMKP

Unsur biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara layanan. Ketidakjelasan informasi biaya kerap kali menimbulkan permasalahan. Menghindari kebingungan publik pada jumlah rupiah yang harus mereka keluarkan dan untuk mencegah potensi terjadinya pungutan tidak resmi, wajib bagi penyelenggara memampang besaran biaya atau tarif yang harus dikeluarkan penerima layanan publik sesuai dengan peraturan yang berlaku. Ada 186 pengguna layanan yang menyatakan gratis, 9 (Sembilan) orang berpendapat murah, 1 (satu) orang menyatakan cukup mahal). Dari hasil analisis diperoleh nilai 99 yang berarti terindikasi bahwa penetapan Biaya/Tarif Pelayanan yang cenderung tidak dipungut biaya alias gratis. Rincian jawaban responden dapat dilihat pada grafik dibawah ini :

Grafik 6. Biaya/ Tarif



Sumber data : ikm.pertanian.go.id/PPMKP

Unsur Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun

administratif. Jawaban pengguna layanan sebagian besar yakni 171 orang menyatakan sangat mudah dan 25 orang menyatakan mudah. Hal ini menggambarkan bahwa pengguna layanan sudah sangat memahami sehingga nilai yang diperoleh pada unsur ini ada dalam kategori Sangat Baik dengan jumlah nilai 97.

Grafik 7. Persyaratan



Sumber data : ikm.pertanian.go.id/PPMKP

Unsur prosedur pelayanan memperoleh nilai 97 yang terungkap dari 171 orang pengguna layanan yang menyatakan sangat mudah dan 25 orang berpendapat mudah. Kategori sangat baik ini disebabkan tingginya pemahaman masyarakat sebagai pengguna layanan terkait prosedur penyelenggaraan pelatihan, kerjasama pelatihan dan pelayanan lain yang diselenggarakan.

Grafik 8. Prosedur Pelayanan



Sumber data : ikm.pertanian.go.id/PPMKP

Keinginan pengguna layanan mendapatkan layanan cepat terkendala terbatasnya jumlah petugas disertai banyaknya tugas yang dimiliki membuat pelayanan tidak dapat dilaksanakan pada saat bersamaan dan secepat yang diharapkan sehingga unsur **Kecepatan Waktu Pelayanan** mendapat nilai dibawah nilai unsur lainnya yaitu 96. Hasil ini diperoleh dari 164 orang responden yang menjawab layanan sangat cepat dan 32 orang menjawab

cepat. Meski demikian faktanya, petugas telah berupaya maksimal dalam menyelenggarakan pelayanan.

Grafik 9. Kecepatan Waktu Pelayanan



Sumber data : ikm.pertanian.go.id/PPMKP

Untuk menghindari anggapan masyarakat bahwa hasil pelayanan yang diberikan petugas tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, dilapangan petugas selalu mengedepankan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain itu sosialisasi dan informasi yang jelas mengenai alur pelayanan yang terpasang dalam bentuk bagan di setiap asrama dan kejelasan informasi yang disampaikan petugas sangat memadai, sehingga 157 orang responden menjawab sangat sesuai dan 27 orang lainnya menjawab sesuai, sehingga unsur Kesesuaian Produk mendapat nilai 96.

Grafik 10. Kesesuaian Produk



Sumber data : ikm.pertanian.go.id/PPMKP

Semakin terbukanya akses bagi petugas untuk meningkatkan kemampuan, pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman baik yang difasilitasi seperti kegiatan study banding dan peningkatan profesionalisme pelayanan berstandar internasional di Bali, maupun mandiri menciptakan profesionalisme petugas dalam melaksanakan pelayanan terhadap pengguna. Tak heran sebagian besar pengguna layanan yakni

171 orang menyatakan kompetensi petugas sangat kompeten dan 25 orang menyatakan kompeten. Unsur Kompetensi Pelaksana memperoleh nilai 97 dengan kategori sangat baik.

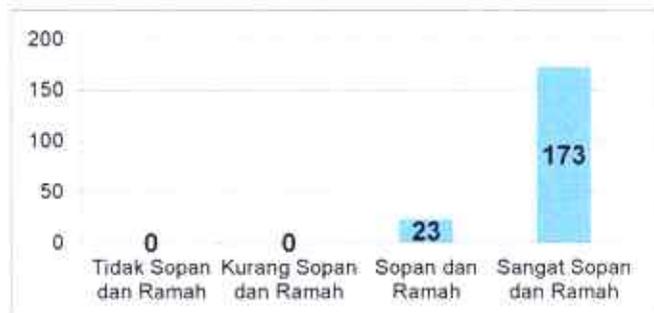
Grafik 11. Kompetensi/Kemampuan Pelaksana



Sumber data: ikm.pertanian.go.id/PPMKP

Unsur Perilaku Pelaksana, mendapat nilai 97 kategori sangat baik. Pembinaan yang terus menerus dilakukan dan penerapan reward and punishment berhasil memotivasi petugas. Pembinaan fokus pada cara pembawaan diri, bersosialisasi dan berinteraksi dengan orang lain. Hasilnya tergambar pada pernyataan pengguna layanan yang menilai perilaku petugas sangat sopan sebanyak 173 orang dan 23 orang menjawab ramah yang mana hal ini menjadi citra lembaga.

Grafik 12. Perilaku Pelaksana Pelayanan



Sumber data : ikm.pertanian.go.id/PPMKP

Kemudahan pengguna layanan pada PPMKP dalam mengadu/menyampaikan keluhan dan memberikan masukan kepada penyelenggara memberikan nilai positif bagi Unsur Penanganan Pengaduan, yakni nilai 97 kategori sangat baik. Akses komunikasi yang dibutuhkan pengguna layanan seperti kontak pegawai pelayanan yang mudah dihubungi dan kotak saran di setiap unit pelayanan dipenuhi PPMKP dengan menempatkan kotak saran di setiap kompleks ditempatkan dilokasi terlihat dan strategis, membuka akses pengaduan secara online dan setiap saat, serta mensosialisasikan kontak

yang bisa dihubungi sehingga pengaduan mengenai pelayanan dapat segera direspon dan ditindaklanjuti. Apabila terjadi pengaduan/ keluhan semua petugas pelayanan yang terkait segera menanggapi dan segera menindaklanjuti aduan tersebut kemudian memberikan laporan langsung kepada atasan. Hal ini mampu meningkatkan performa pelayanan PPMKP Ciawi Bogor yang terlihat dari jawaban responden dimana 192 orang menyatakan pengaduan dikelola dengan baik dan hanya 4 (empat) orang responden yang menjawab berfungsi kurang maksimal.

Grafik 13. Penanganan Pengaduan



Sumber data : ikm.pertanian.go.id/PPMKP

3.3 Rencana Tindak Lanjut

Rencana Tindak Lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat semester II tahun 2021 PPMKP Ciawi Bogor, dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada komponen atau unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah. Dalam Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan PPMKP Ciawi Bogor terdapat 2 (dua) unsur yang masih memiliki nilai lebih rendah dibandingkan dengan unsur yang lain namun masih dalam kategori sangat baik. Adapun unsur pelayanan publik tersebut adalah:

1. Kecepatan Waktu Pelayanan. Hasil nilai unsur Kecepatan Pelayanan berada pada urutan terendah diantara unsur pelayanan publik yang lain, yaitu 96. Namun demikian aspek jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan masih berada dalam kategori sangat baik. Untuk tindak lanjut di masa yang akan datang adalah menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan, memperhitungkan beban kerja petugas layanan

secara realistis, dan menyusun standar waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan.

2. Kesesuaian Produk Pelayanan, memperoleh nilai 96. Untuk meningkatkan dan mempertahankan kategori sangat baik ini PPMKP Ciawi Bogor akan mengkaji berbagai persyaratan agar benar - benar relevan dengan jenis pelayanan yang diberikan. Kepuasan publik dapat dicapai jika semua persyaratan atau kemudahan proses dapat dipenuhi dengan cukup baik. Pemahaman tentang persyaratan/ kemudahan proses menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan.

Uraian rencana tindak lanjut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4 Rencana Tindak Lanjut

Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
		TR I	TR II	TR III	TR IV	
Kecepatan Waktu Pelayanan	1. Menyusun jadwal waktu pelayanan 2. Optimalisasi beban kerja petugas layanan 3. Menyusun standar waktu pelayanan	✓	✓	✓		Manajemen PPMKP
Kesesuaian Produk Pelayanan	1. Mengkaji berbagai persyaratan yang diberlakukan 2. Meningkatkan sosialisasi persyaratan yang berlaku dengan mencetak brosur, leaflet, banner	✓	✓			Manajemen PPMKP

IV. PENUTUP

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada PPMKP semester II tahun 2021, maka dapat disimpulkan :

1. Profile responden diambil berkaitan dengan pelayanan Penyelenggaraan pelatihan. Tingkat Pendidikan responden sangat beragam mulai dari dibawah Sekolah Dasar(SD) hingga S2. Paling banyak berpendidikan SLTA, yakni 73 orang, disusul, S1 69 orang, SLTP 21 orang, S2 18 orang dan D3 9 orang. Profesi didominasi oleh Wiraswasta/ usahawan/ petani berjumlah 88 orang, PNS/TNI/POLRI, 75 orang, pelajar/ mahasiswa 2 orang dan lainnya 31 orang. Usia paling muda ada pada rentang usia dibawah 21 tahun sebanyak 4 (empat) orang dan tertua diatas 51 tahun 32 responden.
2. Indeks kepuasan masyarakat terhadap PPMKP Ciawi Bogor secara menyeluruh diperoleh dari rata-rata IKM dari sembilan kriteria yang diukur yaitu sebesar 3,88. Bila kita melihat tabel konversi maka Konversi IKM menjadi 97,10 dalam kategori Sangat Baik (A). Bila dilihat berdasarkan kategori yang ada, sembilan kriteria Indeks Kepuasan Masyarakat berada pada kategori sangat baik.

4.2 SARAN

1. Perlu upaya berkelanjutan guna mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah sangat baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.
2. Perlu menciptakan dan membuka peluang – peluang baru sesuai perkembangan jaman bagi pelaksana pelayanan agar bisa dimanfaatkan untuk mengembangkan diri sesuai dengan minat dan kemampuannya. (*Short course*, magang, forum khusus).
3. Meningkatkan informasi dan *campaign service excellent* (pelayanan prima), tidak hanya bagi petugas yang melayani tetapi juga seluruh pelaksana pelayanan sehingga standar pelayanan dipahami secara massal.

4. Berkesinambungan memberikan penghargaan (*reward*) dan sanksi (*punishment*) kepada petugas disesuaikan dengan kinerjanya.

LAMPIRAN

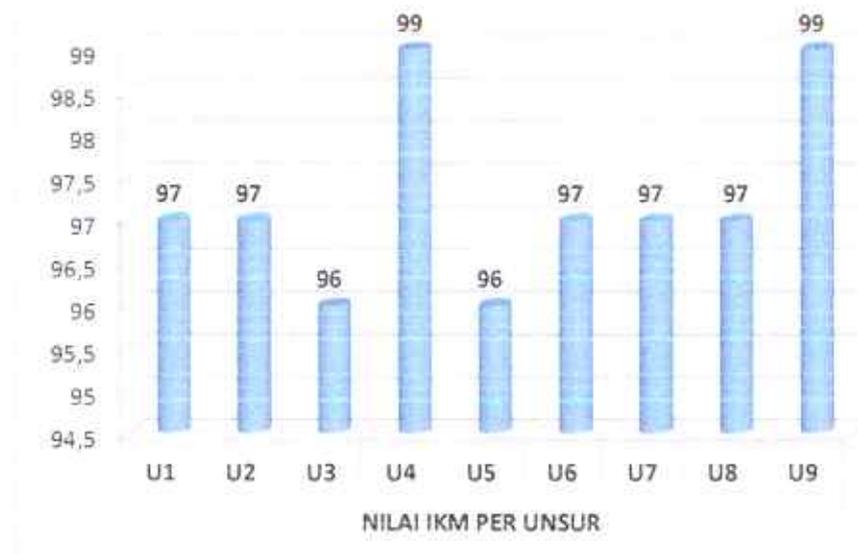
1. Grafik Indeks Kepuasan, Responden Menurut Bulan dan Statistik Mutu 196 Responden
2. Data Kuesioner
3. Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2021
4. Evaluasi atas Rencana Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2021

LAMPIRAN 1

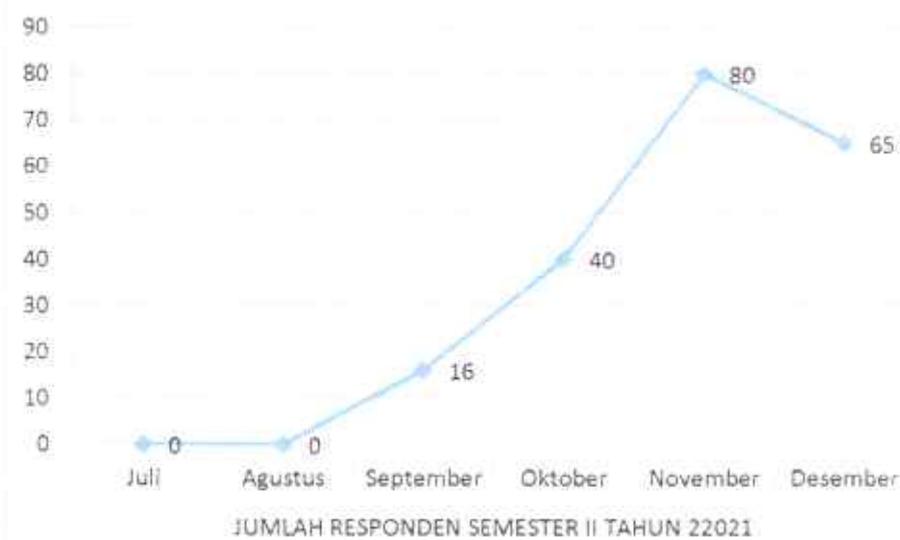
**Grafik Indeks Kepuasan, Responden
Menurut Bulan dan Statistik Mutu
196 Responden**

LAMPIRAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2021

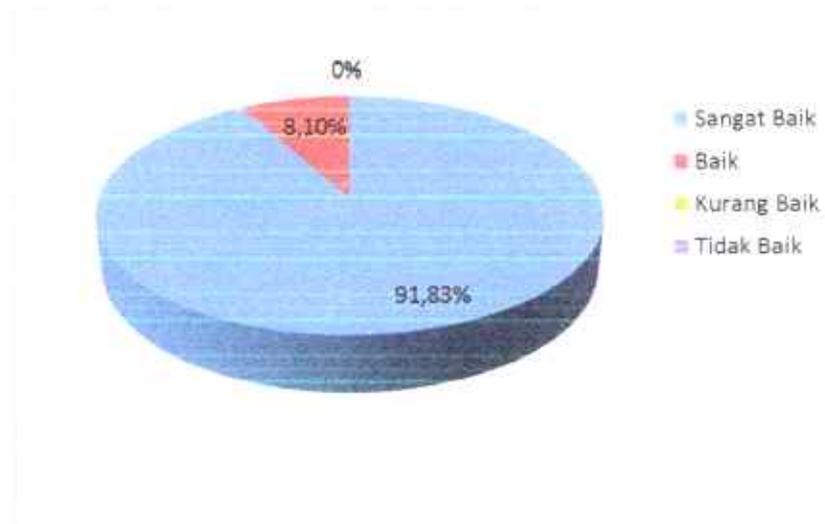
1. INDEKS KEPUASAN



2. RESPONDEN MENURUT BULAN



4. STATISTIK MUTU SEMESTER II/2021 (196 Responden)



LAMPIRAN 2

Data Kuesioner

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsor Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Ipat Latipah	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	4	4	4
2	Ernie Susilawaty, SP	50	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	M Nazar	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	Syahirul Alim	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	4	3	4	3	4	3
5	Miftahudin	30	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	Jamaludin	40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	4	4	4	4	4	3
7	SUHERMAN	40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usahawan	3	4	3	4	3	3	4	4	4
8	Dymas Adji Ristieana	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	4	3	4	4	4
9	SARNATA	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	Ir. GATOT WAHYUDI	60	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	4	4	3	4	3	4	2
11	Haerani	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	3	3	3	4	4
12	Tulus Hilman Jasa	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	4	3	4	2	3	3	4	2
13	Budiman Panjaitan, SP	50	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	Ahmad Firdaus	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	4	3	3	3	4	4
15	Arthur Jaya Slagian	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	4
16	Utami Rahmadani	40	Perempuan	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	Ervan Effian	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	4	4	2
18	Peni Handini	40	Perempuan	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	2
19	M Ramdani	40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	4	3	4	3
20	Adian Sudiana	60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Agif Ginanjar	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	4	3	3	3	3
22	MUSLIMAH	60	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	3	4	4	4
23	Hendra Kurnia Harasjid	60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	4	4	4	4	4
24	ERVINA DAMAYANTI TRIAS PUTRI	20	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	4	4	4	4	3
25	MUHAMMAD SHIDQY	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	4	3	4
26	MUSLIMAH	60	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	3	4	4	4	4
27	ERVINA DAMAYANTI TRIAS PUTRI	20	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	Adian Sudiana	60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Al akhmad	50	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	Harun Arrasyid	50	Laki-laki	SLTP	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	4	4	4	4	4
31	Evil Anugrah Salim	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	3	4	4	4	4
32	Siti Nurazijah	30	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	AA, Ridwan Maulana Syaibani	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	3	4	3	4	4
34	Eka Haikal Ludin	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	Eni Kurniati	40	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	Agus Sumantri	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	4	4	4	4	4	4
37	Desy Nurfitri	30	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	3	4	4	4	4
38	M.Tohir	60	Laki-laki	SLTP	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	3	4	4
39	Aiden Cahyono	40	Laki-laki	SLTP	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	Echep Maman R	60	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	Hendi Fauzi	40	Laki-laki	SLTP	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	3	4	4	4	4
42	Mintarsih	40	Perempuan	SLTP	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	4	4	4	3	4	4
43	Heri Susanto	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	3	4	4	4
44	Leone Sylvia Noack	60	Laki-laki	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	Maman Maulana	40	Laki-laki	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	Yadi Mulyadi	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	4	4
47	Ujang Samsuri	50	Laki-laki	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	3	4	4	4
48	Muchlis Amin	40	Laki-laki	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	4	4
49	Jemi Juanda	50	Laki-laki	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	Muhammad Arif Fachrudin	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	4	4	4	4	4
51	NILA VANIA UTAMI DEWI	30	Perempuan	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
52	Muhammad Haidar Ali	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	3	3	4	4
53	Agung Tri Laksana	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
54	Ichsanuadi Rosyid Trianto Pitro	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	Adrianus Yulisar	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	3
56	Deva Pratama	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	3
57	Rani Veronika Sihombing	30	Perempuan	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	Gabe Ferdinal Hutagalung	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	3
59	merita andriani	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	Romie Priyastama	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	2	4	4	4	4	4
61	Taufik lukman	60	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
62	Lilis Riyanti	40	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	4	3	4	4	4	4
63	Ario Pratama	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	4	4	4	4	3
64	Retmono Agung Winarno, S.TP., M.Sc	40	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	Rahmat, S.ST., MT	60	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	3
66	Rahmat, S.ST., MT	60	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	3

139	Muhammad Ihsan Taufik	30	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	Dymas Aji Riestiana	30	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	Ahmad Zainal Abidin	40	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	M.nazar	30	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	3	4	4	4
143	Dina solihat	30	Perempuan	S1	Lainnya	3	4	4	4	4	4	4	4	4
144	Paripurna Ridlo Ginanjar	30	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	Aep Wijar	30	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	Hilman Fachrudin	30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4
147	Dadi Haryadi	30	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	4	4
148	Adriya Wira Akmalia	20	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	Dede Supriyansah	30	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4
150	Abdu Robi Muzaqi	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	4	4	4	4	4
151	Mubamad Jaliludin	30	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	3	4	4	4
152	Abdullah Madjid	30	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	FITRI SAH FITRIANI	30	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	Iwan Abdul Rohman	30	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	IGEUS NYAN ANYOGIE	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	Iwan Abdul Rohman	30	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	Bindu Kharismarina Widowati	50	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	Hasbi Malik Fazri	30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	Royani	50	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	Suryati	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	Yudi Permana	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	Dedi Sugandi	60	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	Adi Fuadi	50	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	Hendro Sasongko	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	Muhtanudin	50	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	Nanang Jaenudin	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	Royani	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	Akhmad	50	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	Widhya Adhy	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	Nurjaman	40	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	Osi Wida Rosita	40	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	3	4	3
172	Edi Puspito	60	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	4	4	4	3
173	yuni	50	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	Arif Budiman	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	Masytha Arwa Hisana	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	Annissa Rossy Rahmatika	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	Ori Atmayanti	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	Andre Aulia	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	Fachri Muhammad Wendry	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	Lestari Hotmaida	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	Ridha Asthi Sabhira	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	Dian Anggraini	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	Zainab Muthiah	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	EIDYSSA AFYIAH BIZKI PARAMADINA	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	Utari Nariya Larasati	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	Mariesca Vanya Manik	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	ELI MURDIANA	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	Deva Pratama	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	Afrizain Putra	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	ROHMADI	50	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	4	4	3	4	4
191	Siti Karimatun	60	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
192	Legowo Budi Raharjo	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	3	4	3
193	Kartini Rahayu	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	3
194	Munawar Khalil	50	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	3	4	4	4
195	Derita Sianturi	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	Febi Andana Permanasari, SP., MM	40	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	3	4	4

Jumlah Nilai Per Unsur 759 759 752 773 753 759 761 780 756

Nilai Rata Rata Per Unsur 3,872 3,87 3,837 3,94 3,84 3,872 3,88 4 3,9

Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111) 0,43 0,43 0,426 0,44 0,43 0,43 0,43 0,4 0,4

IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25) 97,1 3,88

Mutu Pelayanan **A. Sangat Baik**

LAMPIRAN 3

**Indeks Kepuasan Masyarakat
Semester II Tahun 2021**

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

PUSAT PELATIHAN MANAJEMEN DAN KEPEMIMPINAN PERTANIAN (PPMKP) CIAWI
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN DECEMBER 2021

NILAI IKM

97

NAMA UNIT : PPMKP CIAWI BOGOR

RESPONDEN

JUMLAH : 196 Orang
JENIS KELAMIN : L : 148 Orang P : 48 Orang
PENDIDIKAN : SD : 6 Orang
SLTP : 21 Orang
SLTA : 73 Orang
DI/DII/III : 9 Orang
S1 : 69 Orang
S2 Keatas : 18 Orang

Periode Survey: 01 Jul 2021 s/d 23 Dec 2021

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

NILAI IKM UNIT PELAYANAN

A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00

B (Baik) : 76.61 - 88.30

C (Kurang Baik) : 65 - 76.60

D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

LAMPIRAN 4

**Evaluasi atas Rencana Tindak lanjut
Survey Kepuasan Masyarakat
Semester I Tahun 2021**

EVALUASI RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2021

A. PENDAHULUAN

Sebagai penyedia jasa layanan dan pengatur layanan Pemerintah memiliki kewenangan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah dalam menjalankan peran tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan.

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 kepada seluruh instansi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Untuk mewujudkan visi dan upaya perbaikan kinerja layanan publik secara berkelanjutan, maka Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi Bogor telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I (Januari – Juni) Tahun 2021. Dalam rangka menindaklanjuti hasil survei tersebut, disusun rencana tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat dan untuk mengetahui apakah pelaksanaan tindak lanjut sesuai dengan rencana serta keberhasilan dari upaya perbaikan kinerja layanan publik, maka dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap rencana aksi/tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian.

C. Tujuan

Pelaksanaan Monitoring dan evaluasi rencana aksi/tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat semester I (Januari – Juni) tahun 2021 bertujuan untuk:

1. Mengetahui kesesuaian rencana tindak lanjut hasil survei dengan rekomendasi yang diberikan;
2. Mengetahui progres atas penerapan rencana tindak lanjut hasil survei periode sebelumnya;
3. Mengetahui taraf pencapaian rencana tindak lanjut, sehingga dapat diambil suatu keputusan atau kebijakan lebih lanjut mengenai rencana tindak lanjut.

D. Hasil Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2021

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat semester I tahun 2021 dengan 101 responden menghasilkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik PPMKP Ciawi Bogor sebesar 93,40. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan PPMKP Ciawi Bogor masuk dalam kategori A yaitu persepsi kinerja Sangat Baik. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Nilai Tingkat Mutu Pelayanan Semester I (Januari – Juni) Tahun 2021

NO.	Unsur Pelayanan	Nilai	Nilai Rata- Rata Unsur	Tingkat Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan	89	3,54	Sangat Baik
2.	Prosedur	91	3,63	Sangat Baik
3.	Kecepatan Waktu	88	3,53	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	100	3,98	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	91	3,65	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	95	3,81	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	96	3,85	Sangat Baik
8.	Penanganan Pengaduan dan Saran	99	3,97	Sangat baik
9.	Sarana dan Prasarana	92	3,66	Sangat Baik
	Nilai	93,4	3,73	Sangat Baik

Rentang nilai sesuai PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017

Keterangan: :

Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00) :

Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30) :

Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60) :

Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99).

E. Monitoring dan Evaluasi Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I (Januari – Juni) Tahun 2021

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I (Januari- Juni) Tahun 2021, PPMKP Ciawi Bogor telah melakukan implementasi rencana Rencana Tindak Lanjut yang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2. Aksi Tindak lanjut atas RTL Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2021

NO.	Prioritas Unsur	Aksi Tindal Lanjut
1.	Persyaratan	Untuk meningkatkan pemahaman pengguna layanan terhadap persyaratan dengan PPMKP telah membuka akses informasi melalui berbagai media seperti standing banner, leaflet yang dipasang diruang layanan, informasi melalui website,

		media sosial dan layanan telp serta menciptakan inovasi yakni DIGITA. DIGITA adalah platform media U-Learning atau Ubiquitous Learning yang mengedepankan kemudahan cara belajar dari mana saja, kapan saja dan dengan cara apa saja..
2.	Kecepatan Waktu Pelayanan	Telah menyusun draft standar pelayanan, meningkatkan kemampuan petugas pelayanan dengan melaksanakan program peningkatan profesionalisme di Bali untuk mempelajari pelayanan berstandar internasional. Menambah jumlah petugas pelayanan pada saat waktu sibuk kegiatan.

