

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



SEMESTER I TAHUN 2022

Jl. Raya Pertanian KM. 11, Desa Bendungan Kecamatan Ciawi, Kode Pos 16720
Kabupaten Bogor, Jawa Barat - Indonesia
Telp/ Fax. (0251) 824 0149, 824 1147 Email - ppmkp@pertanian.go.id



ppmkpofficial



ppmkpciawi

www.ppmkp.bppsdmp.pertanian.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala karena atas perkenanNya, pelaksanaan penyusunan laporan hasil survei kepuasan masyarakat semester I tahun 2022 telah diselesaikan dengan baik. Survei Kepuasan Masyarakat di Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi Bogor dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Juni 2022.

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 Unik Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian. Analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan PPMKP Ciawi Bogor dari Sembilan unsur yang diukur adalah sebesar 3,89 atau bila dikonversi 97,33 berada pada kategori Sangat Baik. Untuk itu direkomendasikan perlu upaya berkelanjutan guna mempertahankan kualitas layanan secara konsisten. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat kami sampaikan dalam laporan ini, agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan publik di PPMKP Ciawi Bogor.

Kami mengucapkan terimakasih atas dukungan berbagai pihak hingga pelaksanaan survey kepuasan masyarakat terlaksana dengan lancar. Semoga laporan hasil survei kepuasan masyarakat semester II tahun 2022 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Akhir kata, penyelenggara survei senantiasa membuka diri untuk menerima saran dan kritik yang positif dari berbagai pihak, demi perbaikan mutu survey kepuasan masyarakat di masa yang akan datang.

Ciawi - Bogor, Juli 2022

Kepala Pusat Pelatihan Manajemen
dan Kepemimpinan Pertanian,



Ir. Yusral Tahir, M.Agr.

NIP. 196406081990101001

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
RINGKASAN EKSEKUTIF	iii
DAFTAR GRAFIK DAN TABEL	iv
 BAB I. PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan	3
D. Sasaran	3
E. Metode	3
F. Tim Survei	8
G. Jadwal Pelaksanaan	8
 BAB II. ANALISIS HASIL SURVEI	 9
A. Pengolahan data	9
B. Hasil Analisis Survei Kepuasan Masyarakat	10
 BAB III. PENUTUP	 18
A. Kesimpulan	18
B. Saran	18
C. Kendala dan Permasalahan	19
D. Rencana Tindak Lanjut.....	19

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) Kementerian Pertanian. Hadir dengan tugas pokok dan fungsi melatih SDM Pertanian aparatur dan non aparatur.

Mengacu pada tugas pokok dan fungsi tersebut, untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di PPMKP Ciawi Bogor, maka dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Semester I (Januari – Juni) Tahun 2022 berpedoman pada Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Lingkup Kementerian Pertanian. Pelaksanaan SKM dibutuhkan PPMKP Ciawi Bogor guna mengetahui kelebihan dan kekurangan atas layanan yang diberikan kepada penerima layanan.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan setiap 6 (Enam) bulan sekali berisi capaian nilai setiap unsur pelayanan pada PPMKP Ciawi Bogor. Pada periode semester I Tahun 2022, nilai rata-rata survei kepuasan masyarakat (SKM) PPMKP Ciawi Bogor adalah 97,33 atau 3,89 dengan kategori sangat baik. Nilai tertinggi unsur layanan adalah unsur Biaya/Tarif dengan nilai sempurna 100 dan Penanganan Pengaduan dan saran 99,84 sedangkan nilai terendahnya unsur Kesesuaian produk Pelayanan 95,28 dan unsur Sarana Prasarana, 96,54.

Hasil survei pada semester I tahun 2022 secara keseluruhan menggambarkan bahwa penerima layanan PPMKP Ciawi Bogor menyatakan Sangat Baik terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini diharapkan dapat mendorong PPMKP Ciawi Bogor untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik serta dapat mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

DAFTAR GRAFIK DAN TABEL

1. Grafik 1. Jenis Kelamin Responden	6
2. Grafik 2. Pendidikan Responden	6
3. Grafik 3. Profesi Responden	7
4. Grafik 4. Usia Responden	7
5. Tabel 1. Jadwal dan Uraian Kegiatan	8
6. Tabel 2. Kategorisasi Mutu Pelayanan	10
7. Tabel 3. Nilai dan Tingkat Mutu Pelayanan PPMKP Ciawi Bogor Smester I Tahun 2022	10
8. Grafik 5. Unsur Persyaratan.....	11
9. Grafik 6. Unsur Prosedur	12
10. Grafik 7. Unsur Kecepatan Pelayanan	13
11. Grafik 8. Unsur Biaya /tarif	14
12. Grafik 9. Unsur Kesesuaian Peoduk pelayanan	14
13. Grafik 10. Unsur Kompetensi Pelaksana	15
14. Grafik 11. Unsur Perilaku Pelaksana	16
15. Grafik 12. Unsur Penanganan Pengaduan, saran	16
16. Grafik 13. Unsur Sarana dan Prasarana	27
17. Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut	20

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Tingkat keberhasilan PPMKP Ciawi Bogor dalam menjalankan tugas, pokok dan fungsinya sangat ditentukan tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh setiap bagian yang ada di PPMKP Ciawi Bogor.

Berdasarkan hal tersebut Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi Bogor melaksanakan survey kepuasan masyarakat (SKM), pada periode Januari – Juni 2022. 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.

B. 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.

C. Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di PPMKP Ciawi Bogor.

D. Sasaran

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

E. Metode

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini pada prinsipnya mengacu pada Peraturan Menteri Pertanian No. 19 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian. Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat PPMKP Ciawi Bogor menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan, baik melalui kuesioner yang dibagikan langsung kepada penerima layanan dan secara online melalui aplikasi *ikm.pertanian.go.id* Dalam survei kepuasan masyarakat yang dilakukan PPMKP Ciawi Bogor telah ditentukan ruang lingkup penelitiannya meliputi :

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

penyedia 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. Pengisian Kuesioner

Kuesioner yang digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat 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 dan pendidikan terakhir;
- 3) Bagian III Mutu pelayanan publik, pendapat penerima layanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur – unsur yang dinilai.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Perskoran menggunakan skala likert untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Sebagai contoh responden memberikan penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, sebagai berikut:

- a. Nilai persepsi 1 untuk kategori tidak baik;
- b. Nilai persepsi 2 untuk kategori kurang baik;
- c. Nilai persepsi 3 untuk kategori baik;
- d. Nilai persepsi 4 untuk kategori sangat baik.

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-belit 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 kedalam skala 100.

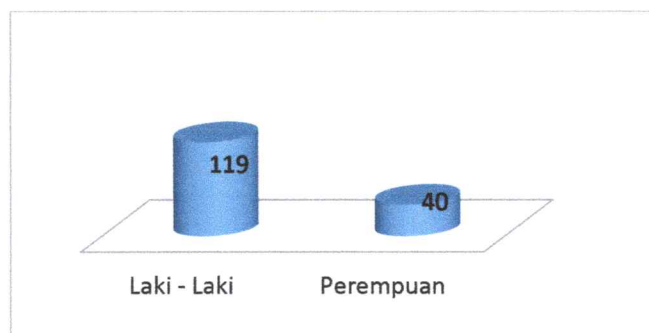
3. Penetapan Responden dan Lokasi

Penentuan sampel responden dilakukan dengan menggunakan rumus dan tabel sampel Morgan dan Krejcie sesuai dengan pasal 11 Permentan No. 19 Tahun 2018. Survei kepuasan masyarakat Semester I tahun 2022, dilakukan pada bulan Januari – Juni 2022, mengarah pada peserta Pelatihan Sejuta Petani dan Penyuluh (offline), peserta Pelatihan Dasar CPNS Gol. III Bakamla, Pelatihan pemantapan Magang Jepang, Pelatihan Kepemimpinan Pengawas dengan jumlah responden 270 orang. Dari populasi tersebut didapat 159 orang yang mengisi survey. Survey dilakukan di PPMKP Ciawi Bogor sesuai dengan lokasi peserta mengikuti pelatihan, yaitu di Komplek Surya, Komplek Tirta, Komplek Bumi dan Komplek Bina Karakter.

4. Profil dan Karakteristik Responden

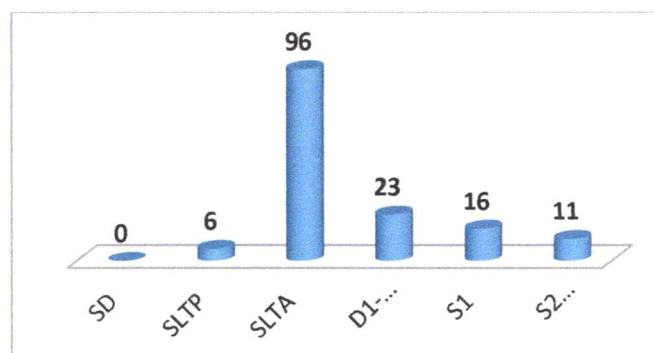
Dari survei yang dilakukan didapatkan karakteristik responden dengan mengolah data – data demografis dari para responden survey, diuraikan sebagai berikut :

Grafik 1. Jenis Kelamin Responden



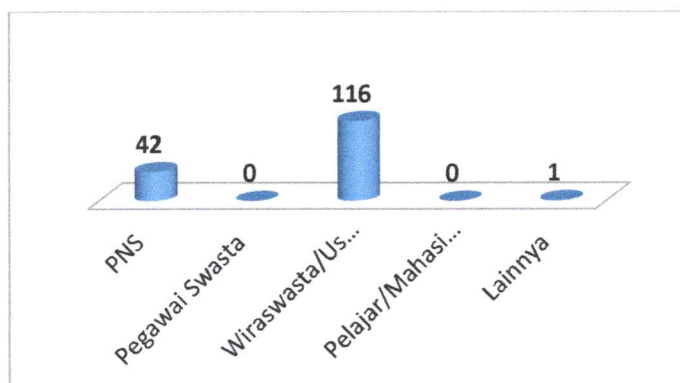
Grafik diatas memperlihatkan responden didominasi jenis kelamin laki – laki berjumlah 119 orang dan perempuan 40 orang.

Grafik 2. Pendidikan Responden



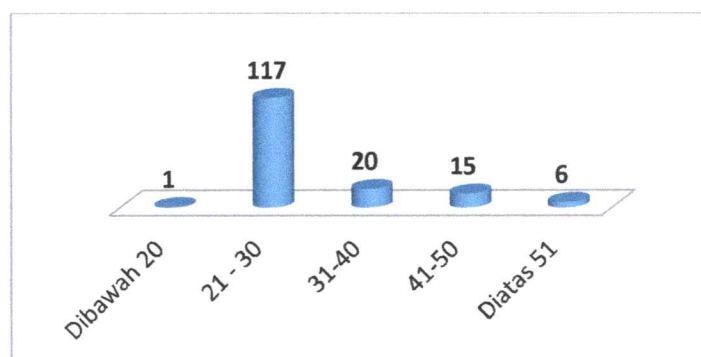
Grafik diatas yang menunjukkan sisi pendidikan responden dapat dilihat sangat beragam. 11 orang berpendidikan diatas S2, 16 orang S1, SLTA 96 orang, SLTP 6, pendidikan D1 – D2 –D3 23 orang dan SD kebawah 7 orang, sehingga hasil survey dapat dikatakan sangat mewakili berbagai tingkat pendidikan.

Grafik 3. Profesi Responden



Pada grafik yang menggambarkan profesi responden, terlihat bahwa profesi wiraswasta/usahawan 116 responden lebih banyak dibanding profesi PNS 42 responden dan lainnya 1 (satu) orang. Hal ini disebabkan peserta sasaran survey yaitu peserta Pementapan Magang jepang dan Pelatihan Sejuta Petani dan Penyuluh yang terdiri dari petani dan wiraswasta/usahawan merespon baik pelaksanaan survey.

Grafik 4. Usia Responden



Grafik usia responden menyatakan usia dibawah 21, adalah 1(satu) orang, 21 – 30 117 orang, 31-40 20 orang, 41-50, 15 orang dan diatas 51 sebanyak 6 (enam) orang.

F. Tim Survey

Tim pelaksana survey kepuasan masyarakat PPMKP Ciawi Bogor semester I tahun 2022 adalah sebagai berikut :

Pengarah : Ir. Yusral tahir, M.Agr
Kepala PPMKP

Pelaksana

1. Ketua : Drs. Widiyanto, M.Pd
Koordinator Program dan Evaluasi
2. Sekretaris : Sri Wahyu Sahita, S.Sos,M.Si
Sub. Koordinator Evaluasi dan Pelaporan
3. Anggota : 1. Regi Sri Lestari
Pengadministrasi dan Penyaji data
2. Dede Supriatna
Petugas Monev

G. Jadwal Pelaksanaan Survey

Pelaksanaan pengukuran survey kepuasan masyarakat pada PPMKP Ciawi Bogor ini diselenggarakan pada bulan Januari s.d Juni 2022. Tahapan pelaksanaan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1. Jadwal dan Uraian Kegiatan

No.	Uraian Kegiatan	Waktu
1.	Persiapan (identifikasi kegiatan pelatihan offline, populasi responden dan sampel)	Januari 2022
2.	Infokom pengisian kuesioner baik secara langsung maupun via WAG pelatihan	Februari - Juni
3.	Rekap, coding, olah data	Juli 2022
4.	Penyusunan Laporan	Juli 2022

BAB II

ANALISIS HASIL SURVEY

A. Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Untuk melakukan analisa terhadap hasil perhitungan indeks dengan persepsi pelayananan, maka analisis selanjutnya mengkonversi kedalam skala 100 dan kategorisasi mutu pelayanan pada PPMKP Ciawi Bogor dapat dilihat dari tabel sebagaimana tersebut di bawah ini :

Tabel 2. 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	3.5354-4.00	88.30 -100	A	Sangat baik

B. Hasil analisa Survey Kepuasan Masyarakat

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 97,33 atau 3,89. Pada tabel 3 disajikan nilai – nilai dan mutu pelayanan PPMKP Ciawi Bogor pada ke -sembilan unsur pelayanan masyarakat tersebut selama semester I (Januari – Juni) tahun 2022.

Tabel 3. Nilai dan Tingkat Mutu Pelayanan PPMKP Ciawi Bogor Semester I Tahun 2022

No	Unsur Pelayanan	Nilai Konversi	Nilai Rata – Rata Unsur	Tingkat Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan	97	3,88	Sangat Baik
2.	Prosedur	97	3,88	Sangat Baik
3.	Kecepatan Waktu	97	3,87	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	100	4,00	Sangat Baik
5.	Kesuaian Produk Pelayanan	95	3,81	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	98	3,91	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	97	3,89	Sangat Baik
8.	Penanganan Pengaduan, saran	99	3,99	Sangat Baik
9.	Sarana dan Prasarana	96	3,86	Sangat Baik
Nilai		97,33	3,89	Sangat Baik

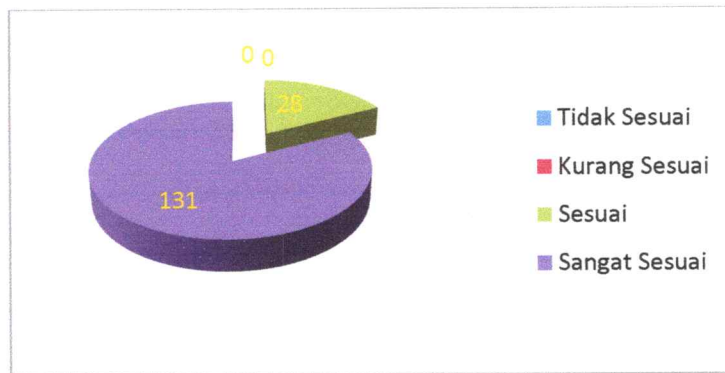
Bila kita melihat tabel konversi tersebut diatas maka konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 97,33 dalam kategori sangat baik dari rentang skor 25 – 100.

Tabel menjelaskan IKM, konversi IKM dan interpretasi pada setiap aspek atau kinerja yang diukur. Dari tabel tersebut diatas jawaban yang diberikan oleh 159 (seratus lima puluh sembilan) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap sembilan unsur yang menjadi obyek survei kepuasan masyarakat, dengan nilai 3,89 setelah dikonversi nilai IKM mencapai 97,33 (dari kisaran 25 -100). Hal ini berarti pelayanan yang diberikan aparatur PPMKP Ciawi Bogor selama semester I Tahun 2022 secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan sangat baik. Nilai konversi IKM sebesar 97,33 berada pada kisaran Kategori A atau mutu Sangat Baik dengan nilai terendah 95 dan tertinggi 100. Secara keseluruhan dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Persyaratan

Pelayanan Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Hasil survei Kesesuaian Persyaratan Pelayanan berada di angka 97,01 atau 3,88. Nilai ini diperoleh dari 140 orang responden yang menjawab Sangat Sesuai, 19 orang menjawab Sesuai serta masing – masing nol responden yang menjawab Tidak Sesuai dan Kurang Sesuai. Ini berarti bahwa semua persyaratan atau kemudahan proses dapat dipenuhi dengan sangat baik dan memuaskan penerima layanan. Nilai tersebut menggambarkan penerima layanan memahami bahwa untuk mendapatkan pelayanan, penerima layanan harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jawaban responden digambarkan secara rinci pada grafik dibawah ini.

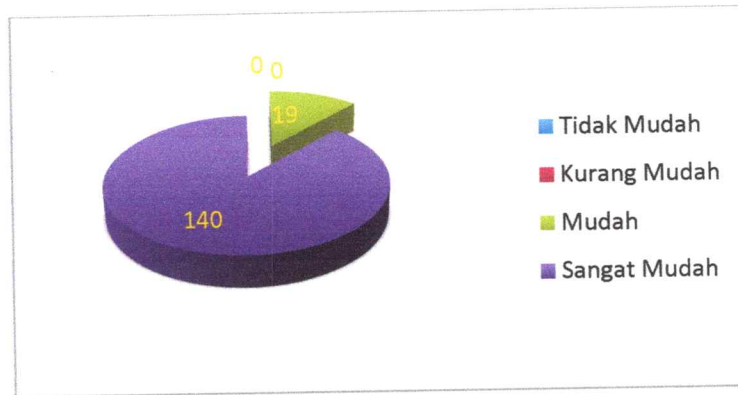
**Grafik 5. Jawaban Responden Unsur
Persyaratan**



2. Prosedur Pelayanan

Untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dibutuhkan sistem yang tertata. Selain berimbas pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yang baik dapat menekan tindakan pelanggaran atas peraturan yang berlaku. Syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, prosedur, serta tarif pelayanan yang transparan dapat mendorong tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Nilai unsur ini pada survei kepuasan masyarakat semester I 2022 memperoleh 97,01 atau 3,88 nilai ini menyatakan bahwa semua sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan yang dilaksanakan PPMKP Ciawi Bogor transparan dan mudah diterima oleh masyarakat. Sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan PPMKP Ciawi Bogor dinilai mampu menggambarkan proses pelayanan, petugas/pejabat yang bertanggung jawab untuk setiap tahap pelayanan, unit kerja terkait, waktu, dan dokumen yang diperlukan. Penerapan pelayanan publik yang baik, tidak hanya akan membantu penerima layanan, namun kinerja PPMKP Ciawi Bogor juga akan semakin efektif dan efisien. Penerapan teknologi seperti pada aplikasi DIGITA dapat menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Proses menjadi lebih cepat sehingga menjadi lebih efisien.

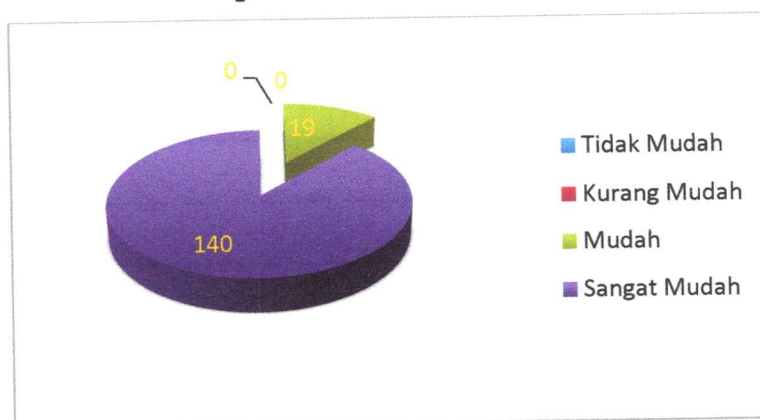
Grafik 6. Unsur Prosedur



3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dengan demikian waktu penyelesaian pelayanan meliputi jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Nilai 96,69 dengan kategori sangat baik diperoleh PPMKP Ciawi Bogor pada unsur ini. Hal ini disebabkan karena dalam penyelenggaraan pelayanan PPMKP Ciawi Bogor menyadari perlunya menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan. Yaitu dengan menyusun jadwal waktu pelaksanaan pelayanan publik, yang telah memperhitungkan beban kerja petugas secara realistis. Waktu penyelesaian yang terukur dengan pasti dan konsisten dapat diterima penerima layanan dan dibuktikan dengan lebih banyak responden memberikan jawaban positif yang tergambar dalam grafik sebagai berikut.

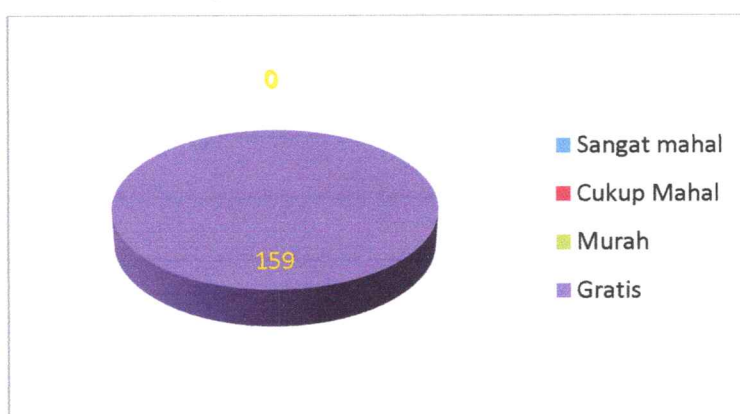
Grafik 7. Kecepatan Waktu Pelayanan



4. Biaya /Tarif

Kewajaran Biaya Pelayanan memperoleh 100 atau 4,00 dengan kategori sangat baik. Ini menggambarkan penetapan biaya/tarif pelayanan yang transparan dan tidak dipungut biaya alias gratis dalam pelayanan yang diselenggarakan PPMKP Ciawi Bogor dapat diterima oleh masyarakat. Untuk mempertahankan persepsi penerima layanan yang menjawab gratis dan mencegah potensi terjadinya pungutan tidak resmi, jika dikenakan tarif untuk peminjaman asrama atau kegiatan pelatihan swadaya maka, PPMKP Ciawi Bogor telah memampang besaran biaya atau tarif yang harus dikeluarkan penerima layanan publik sesuai dengan PP tarif yang berlaku.

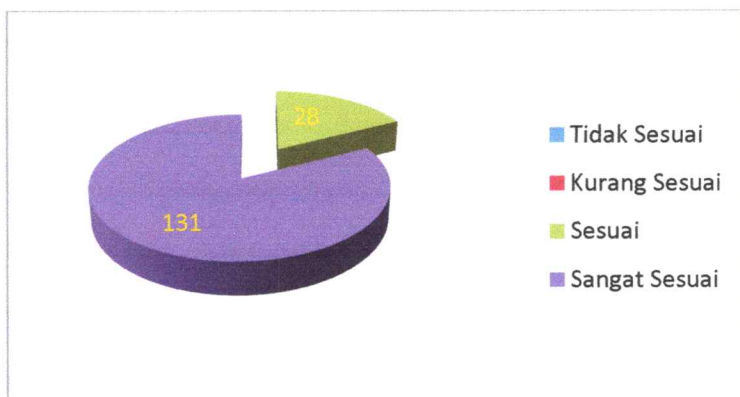
Grafik 8. Biaya/Tarif



5. Kesesuaian Produk Pelayanan

Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan memperoleh nilai 95,28, kategori sangat baik. Angka dan kategori sangat baik ini menggambarkan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sejumlah 131 responden menjawab sangat sesuai dan 28 orang menjawab Sesuai, ini mengindikasikan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan spesifikasi jenis pelayanan atau ketentuan yang telah ditetapkan dan terintegrasi sehingga kecil kemungkinan terjadi kesalahan.

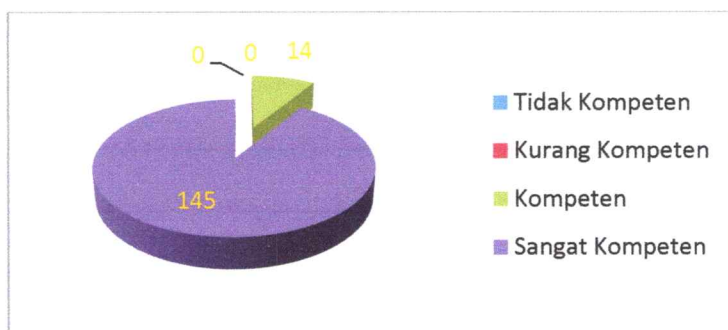
Grafik 9. Kesesuaian produk Pelayanan



6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. 145 responden menjawab Sangat Kompeten dan menyatakan Kompeten 14 orang. Dengan jawaban tersebut diperoleh nilai 97,79 atau 3,91 yang artinya PPMKP Ciawi Bogor telah berhasil menetapkan dan menempatkan pemberi layanan/petugas berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. PPMKP Ciawi Bogor terus mengembangkan kompetensi petugas dengan menempatkan anggaran untuk pengembangan profesionalisme pegawai.

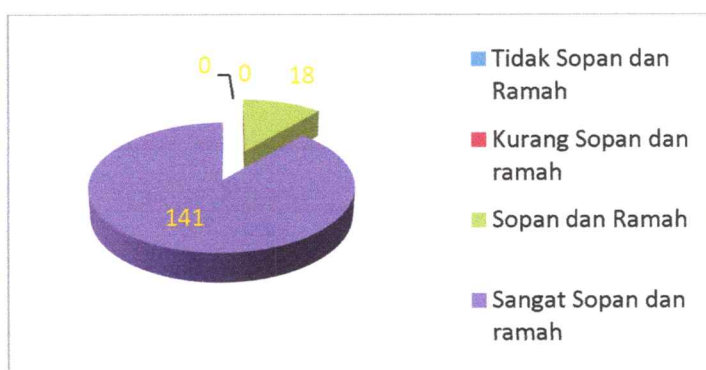
Grafik 10. Kompetensi Pelaksana



7. Perilaku Pelaksana

Sikap Petugas Pelayanan berada di angka 97,16 yang berarti Perilaku Pelaksana dalam kegiatan pelayanan publik adalah sangat mendukung etos kerja, etika kerja. Meski berada dalam kategori sangat baik. Agar tetap berada pada kategori ini perilaku pelaksana perlu terus ditingkatkan lebih baik mengingat sikap penerima layanan yang semakin kritis. Peningkatan kapasitas dilakukan dengan mengikutsertakan petugas layanan mengikuti pelatihan dan pengembangan profesionalisme.

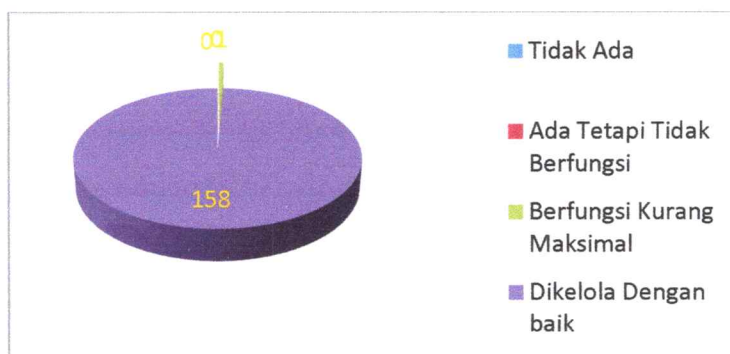
Grafik 11. Perilaku Pelaksana



8. Penanganan Pengaduan, Saran

Penanganan terhadap Pengaduan, Saran dan Masukan memperoleh nilai 97,16 atau 3,89 yang berarti terindikasi bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam kegiatan pelayanan publik adalah sangat bermanfaat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik diterima dengan baik oleh masyarakat. Pelayanan publik pada masyarakat merupakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dan berimbang. Untuk meningkatkan pelayanan, PPMKP Ciawi Bogor telah secara transparan menjelaskan alur pelayanan dan standard apa yang akan dilakukan oleh PPMKP Ciawi Bogor, sehingga penerima layanan mengetahui pada batasan apa dirinya mendapat pelayanan. Dengan demikian semua permasalahan yang menyangkut tentang pengaduan dapat diminimalkan.

Grafik 12. Penanganan Pengaduan, saran

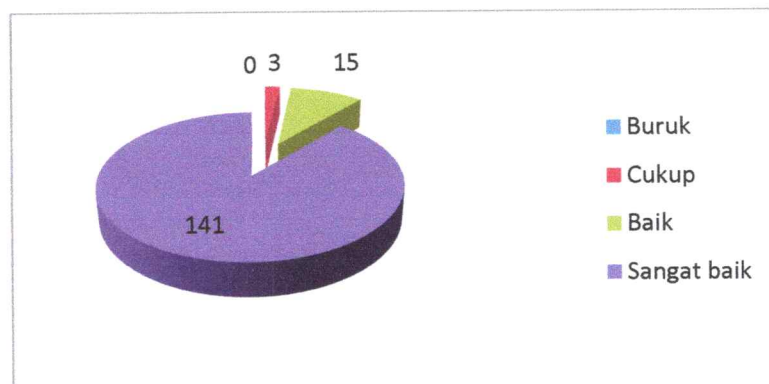


9. Sarana Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana prasarana pelayanan

publik dapat didefinisikan sebagai proses kerjasama pendayagunaan semua sarana dan prasarana secara efektif dan efisien untuk memberikan layanan secara profesional dibidang sarana dan prasarana dalam proses pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kelengkapan sarana prasarana yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan penerima layanan. Pada survei kepuasan masyarakat semester I tahun 2022, unsur ini memperoleh nilai 96,54 atau 3,86 dengan kategori sangat baik. Terdapat tiga responden yang mengungkapkan cukup dan 15 menyatakan baik. Meski lebih banyak yang menyatakan sangat baik namun PPMKP Ciawi Bogor akan berupaya secara terus menerus meningkatkan pengadaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan publik sebagai strategi memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Inovasi – inovasi untuk mempermudah layanan perlu terus ditingkatkan mengingat teknologi semakin berkembang.

Grafik 13. Sarana dan Prasarana



BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat di PPMKP Ciawi Bogor Semester I (Januari – Juni) Tahun 2022 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. PPMKP Ciawi Bogor sebagai Badan Publik telah melaksanakan Kegiatan Survei Pelayanan Masyarakat Tahun 2022 sesuai dengan PermenPAN dan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Permentan No. 19 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian.
2. Secara umum kualitas pelayanan di lingkungan PPMKP Ciawi Bogor dipersepsikan sangat baik oleh penerima layanan, Hal ini terlihat dari nilai survei kepuasan masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu 97,33 atau 3,89 yang diperoleh dari 9 (sembilan) unsur pelayanan (lihat tabel 3 hal.14);
3. Berdasarkan hasil survei melalui kuesioner yang dilakukan pada semester I Tahun 2022, semua unsur memiliki nilai sangat baik dengan nilai tertinggi dicapai oleh unsur biaya/tarif dengan nilai 100 atau 4,00 dan nilai terendah namun masih dalam kategori sangat baik ada pada unsur kesesuaian produk pelayanan yaitu, 95,28.

B. Saran

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan publik, PPMKP Ciawi Bogor terus memberi perhatian pada hal-hal yang merupakan prioritas pembenahan. Prioritas pembenahan yang direkomendasikan tersebut antara lain:

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah sangat baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten;

2. Meningkatkan pengembangan SDM dengan pelatihan yang bisa meningkatkan jiwa melayani petugas, meningkatkan kemampuan komunikasi petugas, sehingga diharapkan petugas dapat menyampaikan informasi yang jelas dengan tetap mengedepankan sikap dan tutur sopan terhadap publik;
3. Meningkatkan sistem informasi publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, sehingga seluruh informasi dapat disampaikan dengan cepat dan tepat;
4. Mengoptimalkan sarana prasarana yang ada untuk melayani publik dan meningkatkan sarana dan wahana yang memadai yang ditempatkan pada lokasi – lokasi strategis sehingga publik dapat memanfaatkan sarana dan prasarana yang diperlukan terkait dengan sarana dan prasarana publik yang harus dipenuhi.

C. Kendala dan Permasalahan

Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan memperoleh nilai terendah yakni 95,28. Hal ini karena ada perbedaan penafsiran dari pengguna layanan atas ketentuan yang ditetapkan dan hal- hal yang terjadi secara tiba – tiba seperti terjadinya gangguan pada sistem informasi dan inovasi pelayanan yang masih dalam pengembangan.

Pada unsur Sarana Prasarana, PPMKP Ciawi Bogor sebagai institusi pelayanan publik telah dilengkapi dengan sarana prasarana yang memadai akan tetapi belum difungsikan dengan seoptimal mungkin untuk melayani publik.

D. Rencana Tindak Lanjut

Dari sembilan unsur pelayanan yang disurvei nilai rata – rata unsur Kesesuaian Produk Pelayanan memperoleh nilai terendah 95,28 dan Sarana Prasarana 96,54. Meski masih berada dalam kategori sangat baik namun hal ini perlu mendapatkan perhatian untuk ditindaklanjuti dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan terhadap pelayanan di PPMKP Ciawi Bogor. Rencana tindak lanjut untuk unsur – unsur tersebut tersaji dalam tabel dibawah ini :

Tabel 4. Rencana Tindak lanjut

Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung jawab
		TR I	TR II	TR III	TR IV	
Kesesuaian Produk Pelayanan	1.Meningkatkan tampilan informasi yang mudah difahami pengguna layanan 2.Meningkatkan inovasi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi		x		x	Bagian Umum c.q Sub. Koordinator Kepegawaian dan Tata Usaha
Sarana dan Prasarana	1.Meningkatkan kenyamanan pengguna layanan di ruang tunggu dengan menyediakan fasilitas bacaan,sarana internet gratis (WiFi) dan musik; 2.Meningkatkan keamanan dengan pemeliharaan gedung dan bangunan secara berkelanjutan, menjaga kebersihan dan keindahan lingkungan asrama			x	X X	Bagian Umum c.q Sub.Koordinator Rumah Tangga dan BMN

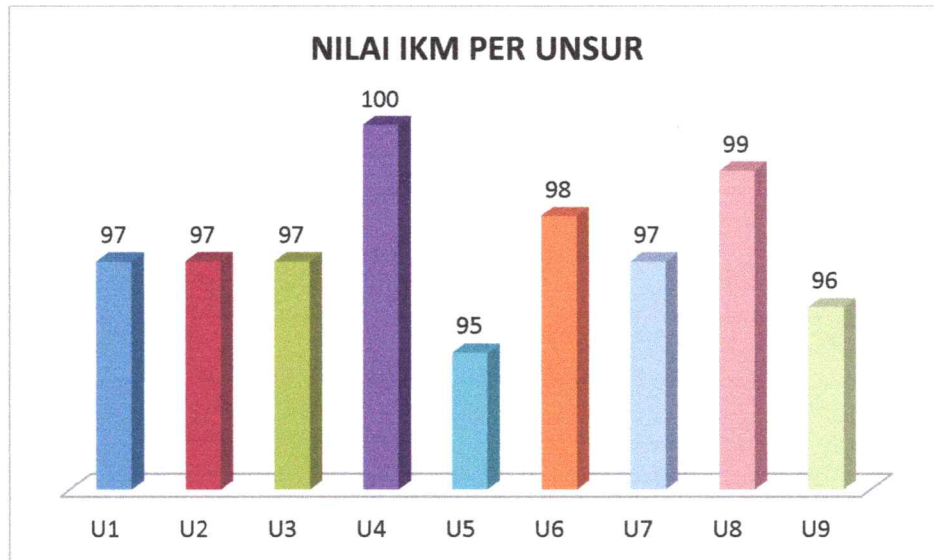
LAMPIRAN

- 1. Grafik Indeks Kepuasan, Grafik Responden Menurut Bulan**
- 2. Data Kuesioner**
- 3. Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2022**
- 4. Laporan Rencana Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2022**

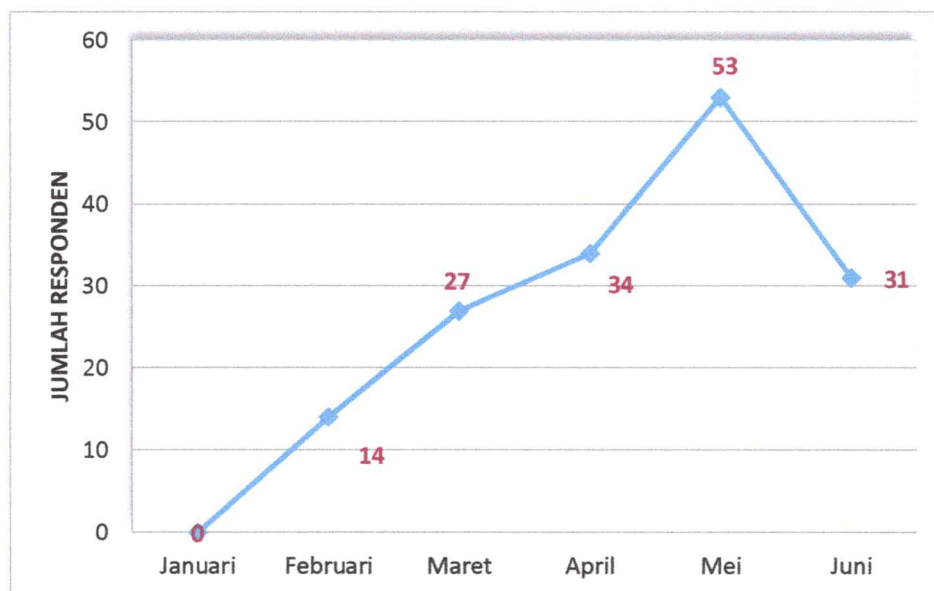
LAMPIRAN I

**Grafik Indeks Kepuasan, Grafik Partisipasi
Responden Menurut Bulan**

1. INDEKS KEPUASAN



2. RESPONDEN MENURUT BULAN





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	Dayat	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Dr. Atekan, SP., M.Si	50	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	4	4	4
3	Edi Eko Sasmito	40	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	3
4	Akhmad Syaikh HS	50	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Fardianto Eko Saputro	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	dinar hadi wahyu hartawan	40	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	3	4	4	4	4
7	agus ananda	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	2	4	4	4	4	4
8	Tengku Novan Muda Mulya	40	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	4	4	4
9	Rizki Wahyuningtyas Supriyono	30	Perempuan	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	2
10	Balkis Shafira	30	Perempuan	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	4	4	4	4	3
11	Diftania Fika Maulidya	30	Perempuan	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	4	4	3
12	Annisa Ayu Rizkia	30	Perempuan	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	3	4	4	3
13	Anissa Larasati	30	Perempuan	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	4	3	4	4
14	Diah y	30	Perempuan	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	4	3	4	3
15	Annisa Aulia Rahmah	30	Perempuan	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
16	Anggita Permata Citra	30	Perempuan	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	3	4	4	4
17	Salsabilla Syafaqotul	30	Perempuan	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
18	Diva Maliha Audrey	20	Perempuan	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	4	3	4	4
19	Naoval	30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Eva Yuanda	30	Perempuan	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Adillia Sistha Maharani	30	Perempuan	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	4	4	4	4	4
22	Adinda putri nabilla	30	Perempuan	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	4	4	4	3	2
23	Raneta Inaka	30	Perempuan	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	4	4	3	4	4	3
24	Ganis Dhia Salsabila	30	Perempuan	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	4	4	4	4	4
25	Alfina Regita Kusumaningsih	30	Perempuan	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	Baiq Diah Aprina Widyati	40	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	3	4	4
27	Y.HENDRASTO SETIAWAN	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	3	4	4
28	Dhina Kurnia Winanda	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	4	4	4	4	4
29	A. Rizal Nasution	60	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
30	Dr. Abdul Wahab SP.MP	60	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
31	SUKARDI	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
32	Khoirun Nisa Nurul Aprila	30	Perempuan	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	Dwi Artiaty Nasution	30	Perempuan	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	Rifa Nadia Lainofa	30	Perempuan	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	4	4	4	4	4
35	Alginna Zyvanka	30	Perempuan	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4
36	makhri	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
37	Yogia Prihartiny	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	3	3	3	4	4
38	Gary Grand Louhenapessy	50	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	2	3	3	3	4	4
39	Poppy Alia	40	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	Yodi Joko Bintoro, S.STP., M.Si	40	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	3	3	3	4	4
41	Chrystelina	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
42	Darojat Agung Sasmita Aji	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	HARMOKO, S.Pt	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	Roi Zulkarnaen	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	Amiruddin	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	3	4	4	4
46	Agung Vernanto	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	Viktorianus Suban Hokon	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	Epi Sukamto	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	FADDILA ARUM KUSUMA ATMAJA	30	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	Dadan Romadhon Al-Falah	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	YUSAKH JHONDARIS DAIK	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	Riswandi	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	Abdan Baso	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	Purnomo Aji	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	ABDUL MUSLIH	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	EVI APSARI	30	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	LUCKY STARADA NOVA	30	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	Ali Topan	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	muhamad ilham maulana	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	3	4	4	4	4
60	Toni Gunawan	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	3	4	3	4	4
61	Riski Aprianto Nugroho	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	3	4	4	4
62	Galih Kinanto Prakusumo	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	3	3	4	4	4
63	Tresna Aditya Nurjaman	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	4	4	4	4	4	4
64	Riki Rustandi	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	3	4	4	4	4
65	MUHAMAD PANJ RAMDANI	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	4	4	4	4	4	4
66	M. Nazar	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	4	4	4	4	4	4
67	Hendra Neparasi	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	4	4	4	4	4

68	Panji Prasetyo Utomo	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
69	Muhamad Eko Prasetya	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	3	3	4	4
70	SURJA	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
71	NURUL HUDA	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
72	Andrias Aprianto	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
73	Wahyu Pramudianto	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
74	Ibah	30	Laki-laki	SD Kebawah	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
75	ALI FADLI	30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
76	Imam Alawi	30	Laki-laki	SD Kebawah	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
77	M. ALI	30	Laki-laki	SD Kebawah	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
78	Iwan M Ocim Qori	50	Laki-laki	SD Kebawah	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
79	Wawan Kusniawan	50	Laki-laki	SD Kebawah	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
80	Nuzullan Nijmah Azzahra	30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
81	Mahmudin	50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
82	Moh Gumyadi	60	Laki-laki	SD Kebawah	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
83	Toto	30	Laki-laki	SLTP	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
84	Mumuh Muhtarom	60	Laki-laki	SLTP	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
85	Matruqotul Khoir	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
86	Aretna Ningsih	50	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
87	Burhanudin	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
88	AHMAD SYAEFULL	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	3	4	4	4
89	Daman Sujatmika	50	Laki-laki	SLTP	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
90	Imam Maul Jannah	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
91	Usman	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	3
92	Acep Inan	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
93	WARSI TI	40	Perempuan	SLTP	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	4	4	4	4
94	Surti Margarini	60	Perempuan	SLTP	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	3	4	4
95	Denada Delayla	30	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	3	4	4
96	Kustiyah	30	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	3	4	4	4
97	Salkhatun	50	Perempuan	SD Kebawah	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	3	4	4
98	Dede Nurlela	60	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
99	USMAN	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	3	4	4	4
100	Redi Hilmansyah	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
101	Muhamad Eko Prasetya	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	4	4	4	4
102	Muhamad Hisbi Sulaeman	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	3	4	4	4
103	Andi Muhamad Asgung	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	3	4	4	4
104	Ummi Rahma Pangastuti	30	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	3
105	Sapoan Bahri	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	3
106	Pengki Jaya	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	3	4	4	4
107	Nasruddin	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	3	4	4	4
108	Sarifuddin	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	3	4	4
109	Harri Setiawan Purba	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	3	4	4	3
110	Muhamad Saidil	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	3
111	Nyoman Yoga Nanda Kusuma	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	3
112	Heri Prasetyo	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	4	4	4	4	4
113	Harniati	30	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	3	4	4	4
114	Teguh Widyanto	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	3	4	4	4
115	Bagus Putra Pramada	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	3	4	4	4
116	Taupik Ismail Alwi	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	4	4	4	4	4
117	Dika Ahmad Zaini	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	3
118	Resti Amalia Tamsi	30	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
119	Hilma facrudin	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	3
120	Adzkya wira akmala	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	3	4	4	4
121	Sahrul Rama Ansori	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	4	4	4	4	4
122	Zukpikar Pratmin Subangun	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	4	4	4	4	4
123	Abdul Hamid	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
124	Murjukri, S.P	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	3
125	Yusra	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	3	4	4	4
126	Daimanul Hasani	30	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	4	4	4	4	4
127	Muhammad taufiq	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	3
128	Suwanto	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	3
129	Tajudin Sumintapura	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
130	Yosep Risma	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
131	Ali Fadli	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
132	Paryadi	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
133	ridwan	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
134	H. Rahmat Sugiana, S.Pd	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
135	Ali imron	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
136	Adittia Kurniawan	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
137	AHMAD SYAEFULL	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
138	Imam alawi	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4
139	Lukman Abadi	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4

[illegible]

LAMPIRAN 3

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

PUSAT PELATIHAN MANAJEMEN DAN KEPIMPINAN PERTANIAN (PPMKP) CIAWI
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN JUNI 2022

NILAI IKM

97

NAMA UNIT : PPMKP CIAWI BOGOR

RESPONDEN

JUMLAH	:	159	Orang
JENIS KELAMIN	:	L	: 119 Orang P : 40 Orang
PENDIDIKAN	:	SD	: - Orang
		SLTP	: 6 Orang
		SLTA	: 96 Orang
		DI/DII/DIII	: 23 Orang
		S1	: 16 Orang
		S2 Keatas	: 11 Orang

Periode Survey: 01 Jan 2022 s/d 7 Juni 2022

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

**Laporan Tindak Lanjut Atas Rencana Tindak
Lanjut SKM Semester II Tahun 2021**

EVALUASI RENCANA TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II 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 II (Juli-Desember) 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 II (Juli-Desember) 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 II Tahun 2021

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat semester II tahun 2021 dengan 196 responden dari populasi 400 orang menghasilkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik PPMKP Ciawi Bogor sebesar 97,10 atau 3,88. 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 II (Juli – Desember) Tahun 2021

NO.	Unsur Pelayanan	Nilai	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 dan Saran	97	3,88	Sangat baik
9.	Sarana dan Prasarana	99	3,97	Sangat Baik
Nilai		97,10	3,88	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 II (Juli - Desember) Tahun 2021

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II (Juli - Desember) 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 II Tahun 2021

NO.	Prioritas Unsur	Aksi Tindal Lanjut
1.	Kecepatan Waktu Pelayanan	Telah menyusun jadwal waktu pelayanan, dengan mengoptimalkan beban kerja petugas pelayanan. Memanfaatkan teknologi informasi dan media komunikasi dengan memanfaatkan WAG,

		mengaktifkan aiphone antar bagian, melengkapi petugas keamanan dengan sarana handy talky.
2.	Kesesuaian Produk Pelayanan	Telah menyusun draft standar pelayanan, meningkatkan kemampuan petugas pelayanan dengan melaksanakan program peningkatan profesionalisme dengan kegiatan in house training petugas pelayanan untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi. Telah menambah jumlah petugas pelayanan pada saat waktu sibuk kegiatan.(kondisi khusus/situasional).