



**PPMKP**  
BPPSDMP  
KEMANTAN

# Semester **I (satu)** 2020



## **LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

Jl. Raya Puncak KM.11  
PO.BOX 26 Ciawi Bogor 16720  
telp/ fax: (0251) 8240149/ 8241147  
[www.ppmkp.bppsdmp.pertanian.go.id](http://www.ppmkp.bppsdmp.pertanian.go.id)



ppmkpofficial



ppmkpciawi

## KATA PENGANTAR

*Good governance* bagi Lembaga dilakukan dengan melakukan penilaian dan pengukuran kinerja Lembaga terkait. Salah satu kinerja yang diukur adalah bagaimana Lembaga tersebut memberikan layanan kepada para penggunanya. Tidak terkecuali pada Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Pertanian (BPPSDMP) Kementerian Pertanian. Unit yang berinteraksi langsung dengan masyarakat sebagai konsumen atau pengguna.

Evaluasi berkelanjutan yang bertujuan untuk memantau upaya perbaikan berkelanjutan dilakukan salah satunya dengan melakukan survei kepuasan masyarakat dalam hal ini peserta pelatihan dan Kementerian / Lembaga yang bekerjasama dengan PPMKP dalam berkegiatan baik pelatihan maupun kegiatan lainnya. Pada akhir Semester I tahun 2020, PPMKP telah melakukan survei yang bertujuan untuk mendapatkan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

Laporan akhir IKM Semester I tahun 2020 ini disusun untuk memaparkan hasil survei pengguna layanan yang akan memberikan informasi terkait dengan indeks kepuasan masyarakat pada PPMKP, yang akan diukur adalah pelayanan langsung yang diberikan oleh petugas terkait.

Ciawi Bogor, 12 Juni 2020  
Kepala Pusat,



Ir. Yusral Tahir, M. Agr.  
NIP. 196406081990101001

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
RINGKASAN EKSEKUTIF .....	iii

### I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Hukum.....	2
C. Maksud dan Tujuan.....	2
D. Sasaran .....	3
E. Ruang Lingkup .....	3
F. Manfaat.....	3

### II. METODE SURVEI

A. Variabel Penelitian .....	5
B. Pengisian Kuesioner .....	6
C. Penyusunan Bentuk Jawaban.....	6
D. Penetapan Responden dan Lokasi.....	7
E. Pengumpulan Data.....	7
F. Tim Survei.....	7
G. Jadwal Pelaksanaan .....	8
H. Penyusunan Laporan .....	8

### III. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Profil Responden.....	9
B. Hasil Analisis Survei IKM .....	9

### IV. PENUTUP

A. Simpulan.....	12
B. Saran .....	12

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN



## **RINGKASAN EKSEKUTIF**

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan penyelenggara pelayanan untuk memenuhi tuntutan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Hal ini perlu dilakukan untuk mewujudkan tanggung jawab Aparatur khususnya di Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

PPMKP sebagai Lembaga Pemerintahan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumberdaya manusia Pertanian (BPPSDMP) Kementerian Pertanian dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada publik. Bentuk pelayanan publik dari PPMKP adalah penyelenggaraan pelatihan dan pelayanan lain terkait dengan kerjasama pelatihan. Sebagai wujud tanggung jawab PPMKP sebagai lembaga penyelenggara pelatihan dan didasari oleh semangat Reformasi Birokrasi, yang telah digulirkan oleh PPMKP, maka PPMKP secara kontinyu setiap tahun melakukan survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan melalui prosedur yang dapat dipertanggung-jawabkan secara ilmiah, termasuk di tahun 2020 ini. Hasil pengukuran tahun 2020 ini selain dimaksudkan untuk memperoleh nilai hasil survei kepuasan masyarakat dalam rangka memenuhi persyaratan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam melaksanakan agenda Reformasi Birokrasi di PPMKP, juga dijadikan sebagai bahan pertimbangan PPMKP dalam menentukan strategi perbaikan pelayanan di bidang penyelenggaraan pelatihan di tahun-tahun berikutnya. Survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh PPMKP di tahun 2020 ini dilakukan dengan merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017, tertanggal 16 Mei 2017, tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di dalam prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut terdapat sembilan ruang lingkup yang dijadikan dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan

serta penanganan pengaduan, saran dan masukan. Survei Kepuasan Masyarakat PPMKP tahun 2020 ini dilakukan menggunakan kuesioner. Responden dari survei ini adalah para pengguna layanan PPMKP, baik perorangan maupun organisasi yang pernah menggunakan layanan PPMKP yang dipilih secara acak. Pengambilan data dilakukan pada bulan Januari sampai dengan Maret 2020. Teknik pengambilan data survei dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan menggunakan *form* dan dibagikan kepada responden pada saat akhir pelaksanaan pelatihan, atau menggunakan aplikasi *online* yang disediakan Kementerian Pertanian dengan terlebih dahulu disosialisasikan dan dilakukan pendampingan saat pengisian. Adapun responden yang telah mengisi kuesioner, seluruhnya berjumlah 150 data yang diisi langsung peserta maupun melalui proses *inputing* petugas, untuk mendapatkan gambaran secara global tentang pelayanan PPMKP. Pengolahan dan perhitungan data hasil survei di tahun 2020 disajikan dalam bentuk kuantitatif. Berdasarkan perhitungan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan PPMKP di tahun 2020 adalah 95,6 berada dalam kategori “Sangat Baik”. Sebagai catatan, hasil IKM PPMKP tidak dapat dibandingkan dengan tahun 2019, karena penilaiannya dilaksanakan secara kualitatif (baik atau buruk), sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Lembaga pemerintah sebagai wakil negara untuk memenuhi amanat dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Salah satu upaya untuk mengetahui dan memantau apakah amanat UUD 1945 tersebut sudah terpenuhi atau belum adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan lembaga tersebut.

Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa, pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Merujuk pada pengertian dari Departemen Dalam Negeri (2004) menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum” dan mendefinisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”.

Dari uraian tersebut dipahami bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan aparat pemerintah dan berorientasi pada upaya memberikan bantuan kepada masyarakat yang membutuhkannya sehingga menciptakan suatu kondisi yang mencerminkan kepuasan masyarakat akan pelayanan yang dilakukan.

Perkembangan teknologi memberikan satu *impact* positif pada masyarakat dengan menjadikan masyarakat semakin dinamis dan memiliki kemudahan untuk akses berbagai informasi yang tentunya juga membuat masyarakat menjadi lebih kritis. Kondisi ini menuntut lembaga manapun termasuk lembaga negara untuk berupaya lebih kuat dalam memberikan kepuasan pada masyarakat sebagai pelanggan/pengguna layanan. Menjawab kondisi ini, maka penyusunan indeks kepuasan masyarakat menjadi satu upaya yang perlu dilakukan, sehingga akan membantu

Lembaga penyelenggara untuk membuat evaluasi dan keputusan ke depannya agar lebih mengedepankan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan mendapatkan informasi kepuasan melalui indeks kepuasan ini maka lembaga dapat melakukan perbaikan upaya yang meningkatkan kualitas pelayanannya.

## **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.

## **C. Maksud dan Tujuan**

Pembuatan indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap PPMKP ini dimaksudkan sebagai usaha untuk bisa memperoleh gambaran kualitas pelayanan publik yang dilakukan secara berkala. Sehingga bukan hanya dapat diketahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat sebagai

pengguna, namun juga dapat mengetahui perkembangan kinerja PPMKP terutama terkait dengan kriteria pelayanan terhadap publik.

#### **D. Sasaran**

Sasaran yang ingin dicapai dengan dibuatnya Indeks Kepuasan Masyarakat pada PPMKP yaitu:

1. Diperoleh informasi terkait dengan kepuasan masyarakat atas upaya keberlanjutan PPMKP dalam melayani masyarakat, sehingga upaya perbaikan setiap tahun tidak terputus dari upaya tahun sebelumnya;
2. Diperoleh informasi kepuasan masyarakat atas kinerja PPMKP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada semester I tahun 2020, sehingga dapat diketahui juga apakah ada peningkatan atau penurunan dibandingkan tahun sebelumnya;
3. Diperoleh informasi kepuasan masyarakat atas layanan publik yang dilaksanakan oleh PPMKP Selama Semester I tahun 2020.
4. Diperoleh saran dan masukan perbaikan atau rekomendasi atas penyelenggaraan pelayanan publik dari para pengguna layanan PPMKP yang dapat dimanfaatkan untuk perbaikan tahap selanjutnya;
5. Tersusunnya dokumen survei kepuasan masyarakat terhadap PPMKP pada Semester I Tahun 2020.

#### **E. Ruang Lingkup**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada PPMKP dilakukan pada penyelenggaraan pelatihan dan kerjasama pelatihan, yang dilakukan melalui:

1. Kuesioner yang dibagikan langsung
2. SKM Online Kementerian Pertanian

#### **F. Manfaat**

Data dari hasil survei kepuasan masyarakat secara berkala ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui *profile* penyelenggaraan pelayanan publik PPMKP baik yang menggambarkan kelemahan maupun keunggulan;
2. Memiliki pijakan atau landasan yang berbasis data ilmiah untuk melakukan upaya - upaya perbaikan penyelenggaraan pelayanan di PPMKP.



3. Mendapatkan informasi terkait dengan harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan PPMKP;
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 *profile* dan informasi dinamika kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

### **III. METODE SURVEI**

Upaya dalam mengumpulkan data yang akan dijadikan landasan dalam membuat keputusan pasti diperlukan metode ilmiah yang sistematis dalam pengumpulan dan analisis data yang terkumpul. Terdapat beberapa jenis metode penelitian yang dapat dilakukan, salah satunya adalah metode survei yang sering digunakan untuk penelitian terapan yang bersifat praktis. Menurut Sugiyono (2009) dan (Creswell, 2012) pengertian metode survei adalah penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel, baik variable sosiologis maupun psikologis. Tujuan penelitian survei adalah untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat, serta karakter - karakter yang khas dari kasus atau kejadian suatu hal yang bersifat umum.

Dalam survei kepuasan masyarakat yang dilakukan PPMKP telah ditentukan ruang lingkup penelitiannya, meliputi:

#### **A. Variabel penelitian**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menggunakan sembilan ruang lingkup berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 mengenai Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Ruang lingkup tersebut telah dikembangkan menjadi variabel/unsur sesuai dengan karakteristik pelayanan di PPMKP. Pelayanan pada Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP), meliputi:

1. Persyaratan, yaitu ketentuan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan suatu jenis pelayanan publik yang meliputi persyaratan administrative dan teknis;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, yaitu 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. 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.

#### **B. Pengisian Kuisisioner**

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuisisioner 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

#### **C. Penyusunan Bentuk Jawaban**

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 sbb :

1. Kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1,
2. Kategori kurang baik dari 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-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.

#### **D. Penetapan Responden dan Lokasi**

##### **1. Sampel responden**

Responden adalah masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan pada PPMKP, yakni peserta Pelatihan Manajemen P4S Sebagai Pusat Pembelajaran Mendukung Kostratan Angkatan I dan II, Pelatihan Teknologi Informasi dan Komunikasi Bagi Penyuluh Mendukung Kostratan, Angkatan 1, 2 dan 3 dan Pelatihan Manajemen Agribisnis bagi Pengusaha Milenial Angkatan 2 dengan Jumlah responden sebanyak 150 orang. Pengumpulan data dilakukan terhadap responden yang telah menerima pelayanan PPMKP.

#### **E. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data pada PPMKP dilakukan dengan metode pengisian kuesioner secara offline melalui form yang dibagikan diakhir kegiatan, dikumpulkan kemudian diinput ke aplikasi [ikm.pertanian.go.id](http://ikm.pertanian.go.id), sedangkan pengumpulan data pada aplikasi online dilakukan dengan teknik metode survei elektronik melalui aplikasi langsung oleh peserta.

#### **F. Tim Survei IKM**

Tim pelaksana survei IKM PPMKP Ciawi Semester I Tahun 2020 adalah sebagai berikut:

PenanggungJawab : Kepala Pusat Ir. Heri Suliyanto, MBA.  
Pengaruh : Drs. Widiyanto, M.Pd.  
Ketua Tim Survei : Sri Wahyu Sahita, S,Sos.,M.Si.  
Sekretaris/Anggota : Regi Sri Lestari

#### **G.Jadwal Pelaksanaan**

Survei ini dilaksanakan dengan rincian jadwal sbb :

No.	Uraian Kegiatan	Waktu
1.	Persiapan, (pendataan jadwal kegiatan pelatihan)	Januari 2020
2.	Perbanyakan Quisioner	Januari2020
3.	Penyebaran Quesioner	Februari - Maret 2020
4.	Rekapitulasi, coding dan olah data	April – Juni 2020
5.	Pemaparan hasil	9 Juni 2020
6.	Penyusunan Laporan	09 – 12 Juni 2020

#### **G. Penyusunan laporan**

Hasil pelaksanaan seluruh kegiatan yang telah dilakukan akan disusun dalam Laporan Akhir Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk diserahkan kepada pihak terkait.



### III. HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

#### A. Profil Responden

Survei IKM Semester I tahun 2020 dilakukan pada bulan Januari – Maret 2020 dengan gambaran responden survei dilakukan dengan mengolah data-data demografis dari para responden survei. Secara umum, dari sisi usia responden paling muda adalah usia 25 tahun dan paling tua adalah diatas 51 tahun yakni 60 tahun.

#### B. Hasil Analisis Survei IKM

Hasil Analisis aspek yang diungkap dalam indeks kepuasan masyarakat terhadap PPMKP secara menyeluruh diperoleh dari rata-rata IKM dari sembilan kriteria yang diukur yaitu sebesar 3,82. Bila kita melihat table konversi tersebut di atas maka konversi IKM menjadi 95,6 dalam kategori Sangat Baik. Dengan demikian IKM terhadap PPMKP sebesar 95,6 dari rentang skor 25 – 100. Tabel berikut ini menjelaskan IKM, konversi IKM dan interpretasi pada setiap aspek atau kriteria yang diukur.

Pada Tabel 4.1 berikut ini, secara menyeluruh disajikan nilai-nilai dan mutu pelayanan PPMKP Ciawi pada ke-9 unsur pelayanan masyarakat tersebut selama Semester 1 (Januari - Juni) Tahun 2020, sebagai berikut :

**Tabel 4.1. Nilai dan Tingkat Mutu Pelayanan PPMKP Ciawi Semester I Tahun 2020**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI KONVERSI	TINGKAT MUTU PELAYANN
1	Persyaratan	95	Sangat Baik
2	Prosedur	96	Sangat Baik
3	Biaya pelayanan	94	Sangat Baik
4	Produk Pelayanan	98	Sangat Baik
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	94	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	95	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	96	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, saran dan keluhan	99	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	95	Sangat Baik
NILAI		95,60	Sangat Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Dari tabel tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh 150 (seratus lima puluh) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap sembilan unsur yang menjadi obyek survei IKM, dengan nilai 3,82 setelah dikonversi nilai IKM mencapai 95,60 (dari kisaran nilai 25-100). Hal ini berarti pelayanan yang diberikan aparatur PPMKP Ciawi selama Semester I Tahun 2020 secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang sangat baik. Nilai konversi IKM sebesar 95,60 berada pada kisaran **Kategori A** atau mutu **Sangat Baik** dengan nilai terendah 94 dan nilai tertinggi 99.

**Penanganan Pengaduan, Keluhan dan Saran** menunjukkan nilai tertinggi yakni 99 Kondisi ini dipicu oleh kesigapan petugas dalam merespon keluhan yang disampaikan melalui aplikasi google form yang terkoneksi ke pesan whatsapp pengevaluasi yang kemudian diteruskan ke sub bagian yang menangani instalasi. Ke depan akan segera ditingkatkan dengan diterapkannya inovasi pelayanan berbasis aplikasi, yakni Sistim Tanggap Pelayanan Manajemen Instalasi (Si Tape Manis). Dengan aplikasi ini peserta hanya tinggal menscan *barcode* yang disediakan di setiap kamar asrama dan aula/kelas dan menyampaikan keluhan atau pengaduan, yang langsung sampai ke penyelenggara pelatihan dan petugas instalasi dalam bentuk *short message*. Keluhan akan ditangani pada hari yang sama. Begitupun unsur **produk pelayanan dengan nilai 98**, pencapaian ini tidak lepas dari komitmen manajemen PPMKP untuk terus melakukan pengawasan, pendampingan, bimbingan yang terus menerus kepada petugas. Nilai **unsur prosedur** menunjukkan sangat baik **96** hal ini mengindikasikan upaya sosialisasi dan informasi yang jelas mengenai alur pelayanan yang terpasang dalam bentuk bagan di setiap asrama dan kejelasan informasi yang disampaikan petugas sangat memadai. Selanjutnya sikap ramah, sopan dan tidak diskriminatif petugas di PPMKP sudah memenuhi harapan konsumen sehingga konsumen merasa diperhatikan baik secara fisik maupun psikologis. Hal ini membuat **unsur perilaku pelaksana** juga mendapat nilai sangat baik **96**, capaian ini tidak terlepas dari upaya PPMKP terus meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan, pembinaan, study banding, pengawasan dan penerapan *reward and punishment*

Pada sisi lain, nilai terkecil yang dicapai dalam pelayanan oleh PPMKP Ciawi pada Semester I Tahun 2020 ada pada unsur **biaya pelayanan**, hal ini

dipicu oleh perbedaan persepsi responden menjawab pertanyaan. Unsur pembiayaan diartikan pembiayaan yang dikeluarkan oleh penyelenggara dalam melaksanakan kegiatan. Meski demikian nilai unsur ini 94 masih berada pada kategori sangat baik. **Unsur lainnya tanggungjawab petugas pelayanan**, dengan nilai 94, penilaian kinerja atas tanggung jawab petugas pelayanan yang mendapatkan nilai terendah mengindikasikan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan akan fungsi dan tugas masing-masing belum dilaksanakan dengan maksimal, namun demikian masih dalam kategori sangat baik. **Persyaratan dan kompetensi pelaksana** dengan nilai capaian masing – masing sebesar **95**, nilai ini masih berada pada kategori mutu sangat baik.

Secara keseluruhan nilai IKM PPMKP Ciawi semester I tahun 2020 mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya (2019). Hal ini bisa dipahami karena sebagian kegiatan dilaksanakan secara *online* (*e- Learning*). Masalah ketersediaan jaringan, signal yang kurang baik dan waktu online yang terlambat dipersepsikan oleh peserta sebagai layanan yang kurang memadai. Meskipun demikian PPMKP akan menindaklanjuti dengan terus meningkatkan sosialisasi seluruh rangkaian tahapan, mekanisme dan prosedur pelayanan yang telah dituangkan dalam bagan sehingga standar pelayanan tersaji secara ringkas dan dapat memudahkan konsumen dalam mendapatkan pelayanan. Kepuasan konsumen semakin terpenuhi bilamana informasi terkait prosedur yang jelas dan mudah dipahami serta mekanisme yang ditempuh lebih simpel, tidak berbelit-belit dan lebih praktis untuk ditempuh. Mekanisme dan prosedur pelayanan juga mengikat konsumen (pengguna layanan) untuk tertib mengikuti aturan berlaku sehingga tidak terjadi ketimpangan.

## **IV. P E N U T U P**

### **A. Simpulan**

Berlandaskan pada hasil analisis data yang diperoleh dari survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada PPMKP tahun 2020, maka dapat disimpulkan:

1. Profile responden survei sebagian besar berkaitan dengan pelayanan penyelenggaraan pelatihan. Tingkat pendidikan responden paling banyak dari tingkat sarjana.
2. Survei dilakukan dengan dua cara yakni menyebarkan form kuesioner secara manual dan pengisian secara online melalui layanan aplikasi survei kepuasan masyarakat Kementerian Pertanian, dengan terlebih dahulu dilakukan sosialisasi dan pendampingan pengisian. Ada 150 responden yang mengisi kuesioner yang diedarkan.
3. Indeks kepuasan masyarakat terhadap PPMKP secara menyeluruh diperoleh dari rata-rata IKM dari sembilan kriteria yang diukur yaitu sebesar 3,82. Bila kita melihat table konversi maka Konversi IKM menjadi 95,6 dalam kategori Sangat Baik (A). Bila dilihat berdasarkan kategori yang ada, sembilan kriteria indeks kepuasan masyarakat berada pada kategori sangat baik.

### **B. Saran**

1. Terkait dengan pelatihan berbasis online yang dirasa mudah digunakan oleh para pelanggan perlu dilakukan evaluasi secara berkelanjutan untuk semakin meningkatkan kualitas termasuk dalam ketepatan waktu terkait dengan penyelenggaraan.
2. Terkait dengan petugas masih perlu dikuatkan lagi komitmennya untuk melaksanakan pernyataan maklumat pelayanan dengan lebih menguatkan cepat tanggap (kepekaan) akan kebutuhan para pelanggan sehingga tidak terjadi kekecewaan para pelanggan. Cara paling sederhana adalah berada di tempat kerja atau pos pelayanan di jam-jam pelayanan.
3. Harapan pelanggan akan pelayanan PPMKP yang sangat tinggi, telah diimplementasikan. Namun tetap harus menjalankan suatu upaya

yang bersifat *integrative* dan menyeluruh untuk terus meningkatkan pelayanannya, meskipun saat ini sudah dipersepsikan sangat baik.

4. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan *service excellent* (pelayanan prima) khususnya bagi petugas yang melayani masyarakat secara langsung, untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas serta menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan dan disiplin kerja.
5. Diperlukan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal – hal yang dapat dilakukan, adalah :
  - ✓ Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas
  - ✓ Memberikan informasi secara komunikatif baik secara langsung maupun melalui media kepada pengguna layanan.
  - ✓ Memberikan penghargaan (*reward*) dan sanksi (*punishment*) kepada petugas.



## DAFTAR PUSTAKA

Creswell, J. W. (2012). Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research (4th ed.). Boston, MA: Pearson.

Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.

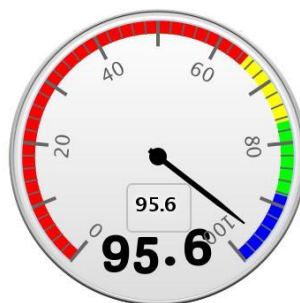
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*

Moenir, H.A.S. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.16 tahun 2014 Tentang *Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

## LAMPIRAN

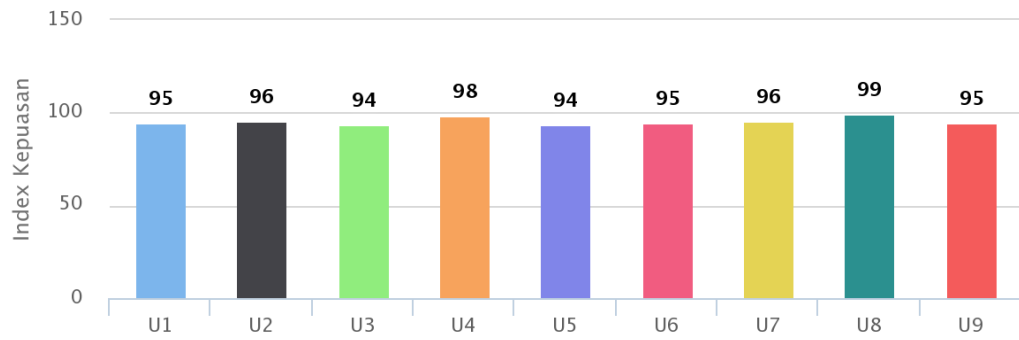
### Nilai IKM 2020



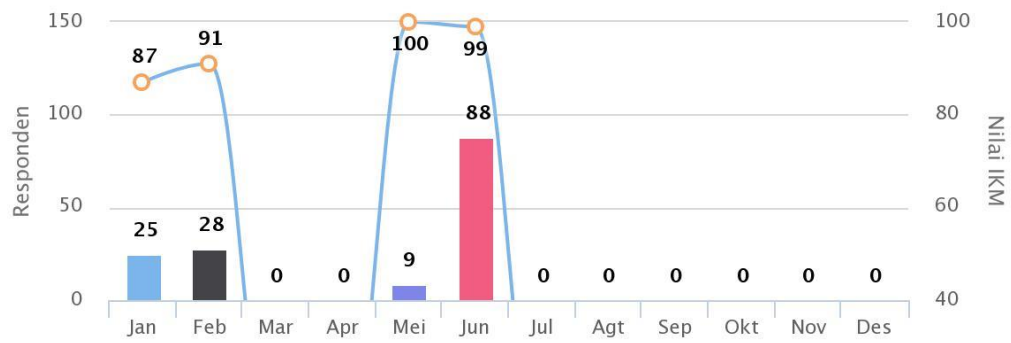
### Statistik Mutu 2020 ( 150 Responden )



### Nilai IKM Per Unsur



### Jumlah Responden vs Nilai IKM 2020





## Lampiran

### LAPORAN

#### RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan, maka perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dapat dituangkan dalam table berikut.

Rencana tindak lanjut disusun berdasarkan hasil rapat evaluasi IKM Semester I tahun 2020 sesuai dengan rencana kerja , visi dan misi Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP).

**Tabel Rencana Tindak Lanjut Perbaikan  
Semester I Tahun 2020**

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Penanggung jawab
A.	Biaya Pelayanan	Memberikan penjelasan kepada peserta melalui arahan program bahwa pembiayaan kegiatan dibebankan pada DIPA PPMKP, dan bukan berasal dari instansi pengirim atau perorangan.	Kasie Pelatihan/Penjab Program
b.	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	Meningkatkan informasi pembagian tugas dan tanggungjawab petugas dalam sebuah kegiatan yang disosialisasikan baik secara langsung maupun melalui SK	Kasie Pelatihan/Penjab Program
c.	kualitas sarana dan prasarana	Meningkatkan Pemeriksaan Perbaikan instalasi air, listrik dan jaringan Internet.  Sosialisasi sarana pengaduan/keluhan  Perbaikan sesuai kebutuhan  Evaluasi dan perbaikan siklus menu	Kepala Instalasi  Kasie Evalap  Kasubag RT dan Perlengkapan dan Ka. Instalasi  Kabag Umum, Kasie Pelatihan dan Tim Pokja Pengadaan



--	--	--	--