

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Salah satu langkah rutin yang telah dilakukan oleh PPMKP Ciawi Bogor dalam menjaga kualitas mutu pelayanan publik yaitu melakukan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang dilaksanakan setiap semester.

Dalam rangka peningkatan kualitas pada PPMKP Ciawi Bogor maka dilakukan survei terhadap kualitas dua pelayan. Adapun pelayanan publik yang disurvei adalah pelayanan kerjasama pelatihan dan penyelenggaraan pelatihan. 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.

Pelayanan publik yang dilakukan di lingkungan PPMKP Ciawi Bogor Berorientasi pada keutamaan kebutuhan dan kepuasan penerima layanan khususnya peserta pelatihan yang diselenggarakan PPMKP Ciawi Bogor.

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. Maksud dan Tujuan

Pembuatan indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap PPMKP Ciawi Bogor 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 2021, 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 2021;

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 2021;

E. Ruang Lingkup

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada PPMKP Ciawi bogor dilakukan pada penyelenggaraan pelatihan dan kerjasama pelatihan, yang dilakukan melalui aplikasi SKM *Online* Kementerian Pertanian

F. 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 profile dan informasi dinamika kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat;

II. METODE SURVEI

Metode penelitian survei atau secara ringkas biasa disebut metode survei adalah penelitian yang sumber data dan informasi utamanya diperoleh dari responden sebagai sampel penelitian dengan menggunakan kuesioner atau angket sebagai instrumen pengumpulan data.

Pada umumnya, sampel yang digunakan sebagai unit analisis adalah individu. Namun demikian, unit lain seperti rumah tangga, kelompok, perusahaan, sampai negara bisa pula digunakan sebagai unit analisis. Salah satu yang perlu diingat dalam penelitian survei adalah penggunaan sampel sebagai sumber data primer. Dalam survei kepuasan masyarakat yang dilakukan PPMKP telah ditentukan ruang lingkup penelitiannya, meliputi:

A. Variable 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 administratif 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 Kuisioner

Dalam survei kepuasan masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuisioner 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.

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 Ciawi Bogor. Sebaran responden 101 orang. Responden adalah peserta Pelatihan/ *Coaching* Penyuluh PPPK Mendukung *Food Estate*, peserta *Traning Of Fasilitator* (TOF) Pemupukan Berimbang Bagi BPP Kostratani dan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Kementan dan Non Kementan.

2. Lokasi

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

E. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan metode *online*. Pengisian kuesioner langsung oleh peserta melalui aplikasi *ikm.pertanian.go.id* dengan pendampingan petugas.

F. Tim Survei IKM

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

Penanggung Jawab : Kepala Pusat – Ir. Yusral Tahir, M. Agr
Pengarah : Drs. Widiyanto, M.Pd
Ketua Tim Survei : Sri Wahyu Sahita, S.Sos
Sekretaris : Regi Sri Lestari

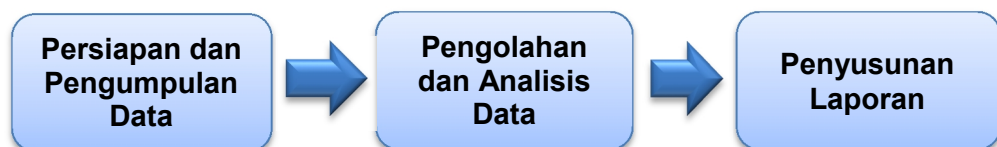
G. Jadwal Pelaksanaan

Survei ini dilaksanakan dengan rincian jadwal sbb :

No.	Uraian Kegiatan	Waktu
1.	Persiapan (menentukan jenis pelatihan, populasi responden dan sampel)	Januari 2021
2.	Infokom <i>Quesioner</i>	Februari – Juni 2021
3.	Rekapitulasi, <i>coding</i> dan olah data	Februari – Juni 2021
4.	Penyusunan Laporan	1 – 6 Juli 2021

H. 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 2.8.1 Tahapan penyusunan laporan

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Responden

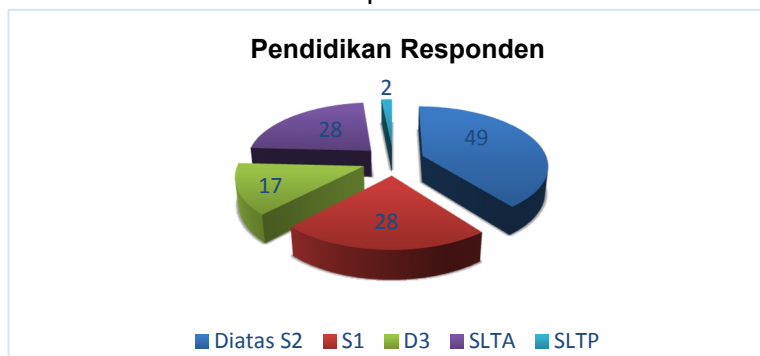
Survei IKM Semester I tahun 2021 dilakukan pada bulan Januari – Mei 2021 dengan gambaran responden survei dilakukan dengan mengolah data-data demografis dari para responden survei.

Grafik 3.1.1. Jenis Kelamin Responden



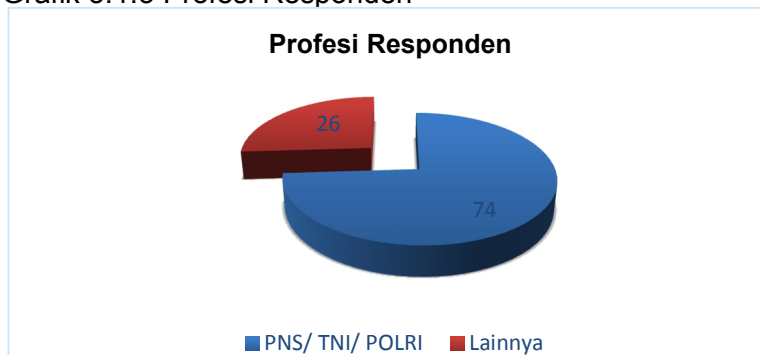
Responden didominasi jenis kelamin laki – laki berjumlah 67 orang dan perempuan 33 orang.

Grafik 3.1.2 Pendidikan Responden



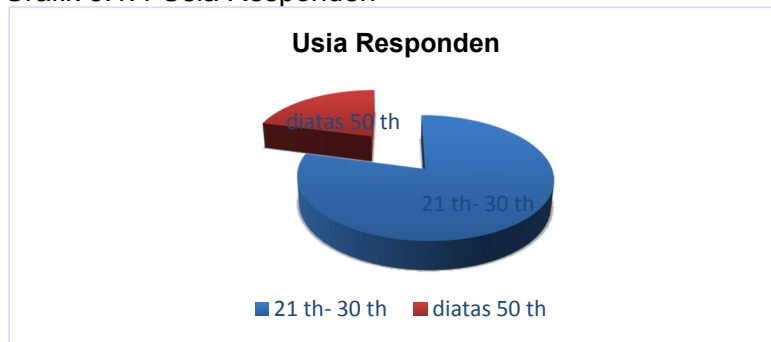
Dari sisi pendidikan didapat angka empat orang berpendidikan diatas S2, 49 orang S1 dan SLTA 28 orang. SLTP 2 orang dan D3 17 orang

Grafik 3.1.3 Profesi Responden



Profesi PNS/TNI/POLRI mendominasi dengan jumlah 74 orang dan lainnya 26 orang

Grafik 3.1.4 Usia Responden



Dari sisi usia responden paling muda adalah usia 21 – 30 tahun dengan jumlah 38 orang dan paling tua adalah diatas 51 tahun sebanyak 10 orang.

B. 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 3,73.

Pada Tabel 3.1 berikut ini, secara menyeluruh disajikan nilai-nilai dan mutu pelayanan PPMKP Ciawi Bogor pada ke-9 unsur pelayanan masyarakat tersebut selama Semester I (Januari - Juni) Tahun 2021, sebagai berikut :

Tabel 3.2.1. Nilai dan Tingkat Mutu Pelayanan PPMKP Ciawi Semester I Tahun 2021

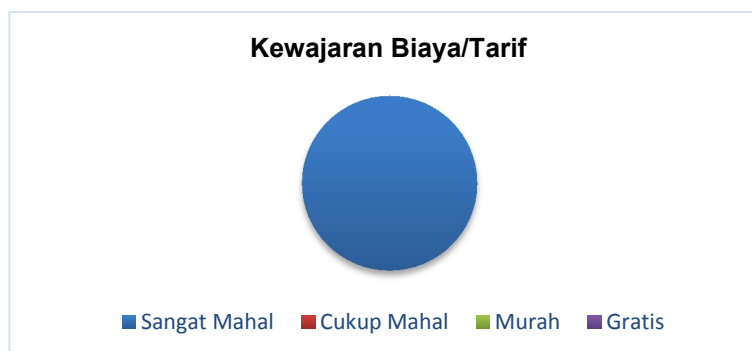
No.	Unsur Pelayanan	Nilai Konversi	Nilai Rata – Rata Unsur	Tingkat Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	89	3,54	Sangat Baik
2	Prosedur	91	3,63	Sangat Baik
3	Kecepatan Waktu	88	3,53	Sangat Baik
4	Biaya/tarif	100	3,98	Sangat Baik
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	91	3,65	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	95	3,81	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	96	3,85	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, saran	99	3,97	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	92	3,66	Sangat Baik
Nilai		93,40	3,73	Sangat Baik

Apabila kita melihat tabel konversi tersebut di atas maka Konversi IKM 93,4 dalam kategori Sangat Baik. Dengan demikian IKM terhadap PPMKP sebesar 93,37 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 100 (seratus) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap sembilan unsur yang menjadi obyek survei IKM, dengan nilai 3,73 setelah dikonversi nilai IKM mencapai 93,4 (dari kisaran nilai 25-100). Hal ini berarti pelayanan yang diberikan aparatur PPMKP Ciawi selama Semester I Tahun 2021 secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang sangat baik. Nilai konversi IKM sebesar 93,4 berada pada kisaran **Kategori A** atau mutu **Sangat Baik** dengan nilai terendah 88 yaitu unsur Kecepatan Waktu Pelayanan dan nilai tertinggi 100, yaitu unsur Biaya/tarif.

Unsur Biaya/tarif pada semester I ini memperoleh nilai 100. Karena penerima layanan yaitu peserta pelatihan memang tidak dikenakan biaya untuk mengikuti pelatihan sehingga jawaban responden bulat gratis. Jikapun ada kerjasama pelatihan dan pelayanan lainnya yang berbayar, PPMKP Ciawi Bogor memberlakukannya berdasarkan PP yang mengatur tarif. Kewajaran biaya pelayanan menjadi prioritas, selain itu kejelasan dan kepastian mengenai rincian biaya/tarif pelayanan dan tatacara pembayarannya, serta Keterbukaan mengenai rincian biaya/tarif pelayanan bisa diakses dengan mudah melalui layanan *chat room* pada *website* PPMKP Ciawi Bogor, layanan informasi petugas PPID maupun *banner* di setiap komplek.

Grafik 3.2.1. Unsur Biaya/Tarif



Unsur Kecepatan Waktu memperoleh nilai terendah 88. Nilai diperoleh dari 53 orang menjawab sangat cepat, 47 orang menjawab cepat. Tidak ada responden yang menjawab kurang cepat dan tidak cepat. Diperlukan perbaikan kualitas pelayanan antara lain ketepatan waktu pelayanan, dimana hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses. Perlu diterapkan keterbukaan waktu penyelesaian, Ketepatan waktu yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Grafik 3.2.2 Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan



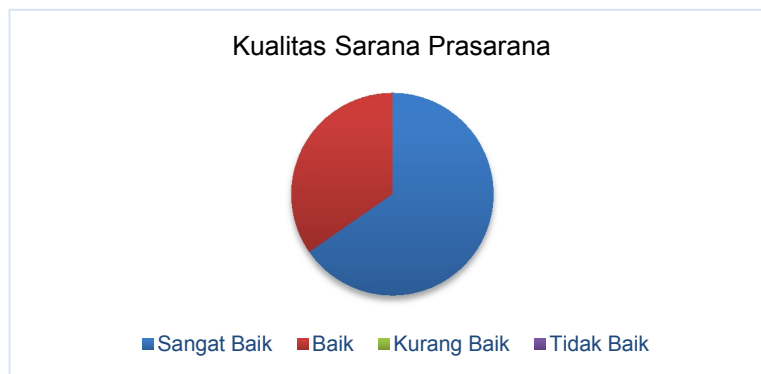
Angka sangat baik diperoleh unsur Penanganan Pengaduan, Keluhan dan Saran, yaitu 99. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan. Seiring dengan berkembangnya teknologi dimana informasi bisa diakses tanpa adanya batas ruang dan waktu mengharuskan petugas pelayanan selalu dalam kondisi siaga menangani masalah yang timbul yang dapat menghambat kegiatan peserta mengikuti pembelajaran dalam kegiatan pelatihan maupun yang berhubungan dengan keselamatan pengguna layanan.

Grafik 3.2.3 Unsur Penanganan Pengaduan



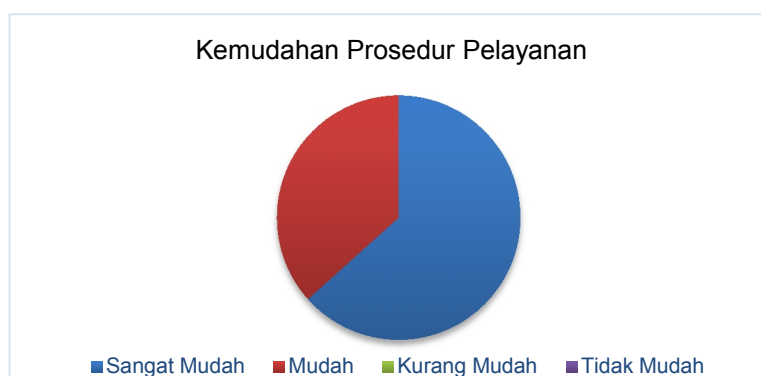
Unsur Sarana prasarana mendapatkan penilaian 92. Kebersihan dan kesejukan menyajikan suasana nyaman di lingkungan PPMKP Ciawi Bogor. Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur membuat penerima pelayanan memberikan nilai dengan kategori **Baik Sekali**. Meskipun demikian PPMKP Ciawi Bogor tak berpuas diri. Untuk mencapai nilai yang maksimal monitoring terus dilakukan terhadap atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan, seperti ruang tidur, penataan taman, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau dan ketersediaan informasi, perbaikan sarana jalan, dan lain-lain. Kenyamanan sarana dan prasarana selalu menjadi prioritas agar pengguna layanan optimal dalam mengikuti program kegiatan pelatihan.

Grafik 3.2.4. Unsur Kualitas sarana dan Prasarana



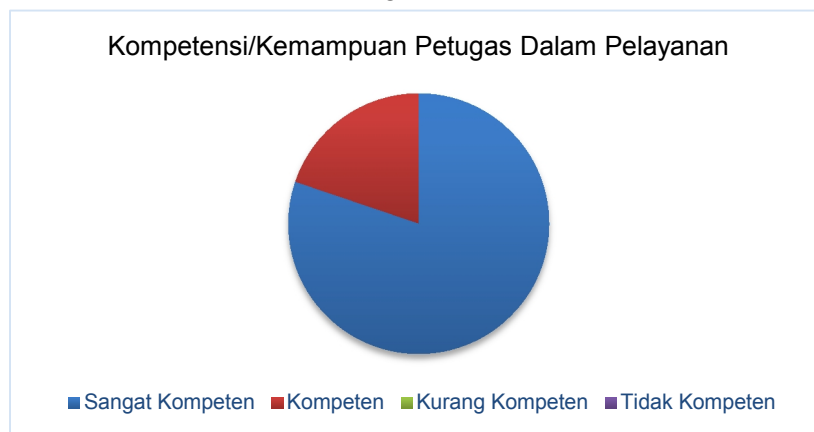
Unsur Prosedur memperoleh nilai 91. Meski ada pada posisi kategori Sangat Baik, dengan lebih banyak yang menjawab sangat mudah yakni 64 responden dan 37 responden menjawab mudah, untuk meningkatkan pelayanan perlu terus diterapkan prosedur yang sederhana serta adanya kejelasan persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi.

Grafik 3.2.5 Unsur Prosedur Pelayanan



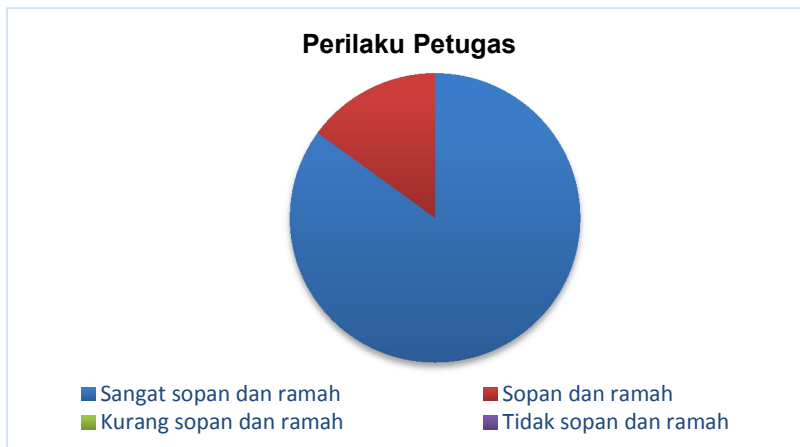
Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan diapresiasi penerima layanan dengan nilai 95. Nilai **kompetensi petugas pelaksana** yang dicapai dalam pelayanan oleh PPMKP Ciawi pada Semester I Tahun 2021 digambarkan dari jawaban responden yang lebih banyak menjawab sangat kompeten yakni 81 orang dan 19 orang menjawab kompeten. Ini berarti kompetensi petugas sangat baik. Upaya yang ditempuh PPMKP dalam melakukan pembinaan, dengan peningkatan profesionalisme petugas memberikan nilai positif. Profesionalisme dan *Skill* yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan (intelektual, fisik, administrasi maupun konseptual) yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pengguna layanan secara professional, harus terus ditingkatkan seiring dengan tuntutan penerima layanan yang semakin tinggi dan kompleks.

Grafik 3.2.6 Kompetensi Petugas Pelaksana



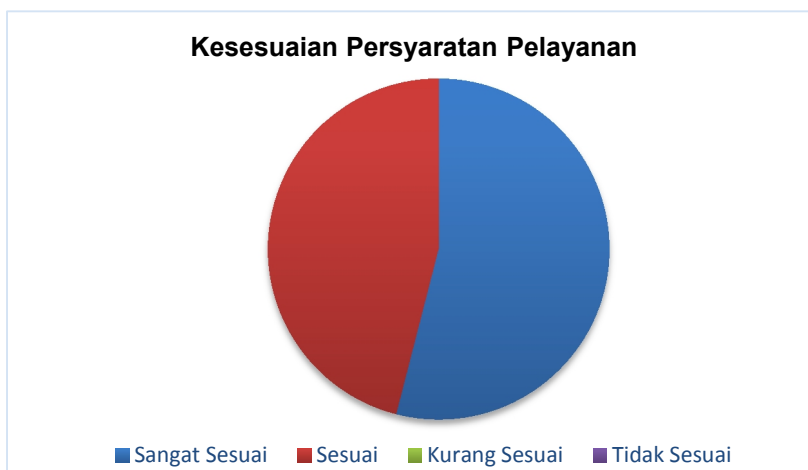
Unsur Perilaku Petugas Pelayanan diapresiasi dengan nilai 96 masuk kategori sangat baik. Petugas yang Responsif siap untuk membantu pengguna layanan dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka inginkan, personal attention (perhatian kepada orang), tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Sikap sopan dan santun dalam berinteraksi langsung layak dipertahankan bahkan ditingkatkan.

Grafik 3.2.7 Perilaku Petugas Pelayanan



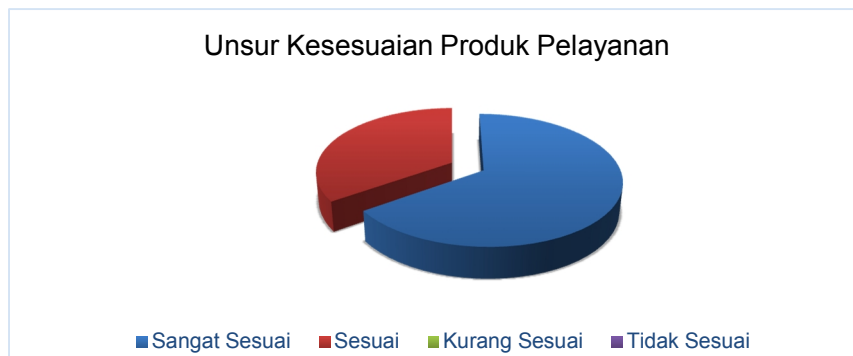
Unsur persyaratan pelayanan yang berkaitan dengan kualitas layanan mendapatkan nilai 89. Dengan jumlah responden yang menilai Sangat Sesuai 54 orang dan sesuai 47 orang. Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan, Efisiensi persyaratan dalam arti bahwa dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan serta dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan akan mempermudah pemahaman sehingga dapat dilaksanakan dan dipenuhi oleh yang meminta pelayanan.

Grafik. 3.2.8 Unsur Persyaratan Pelayanan



Unsur Kesesuaian produk pelayanan meraih angka 92, ini berarti sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari jawaban responden dimana sebanyak 66 responden menyatakan sangat sesuai dan 35 responden yang menyatakan sesuai. Tidak ada responden yang menjawab kurang sesuai dan tidak sesuai.

Grafik 3.2.9 Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan



Dari data pengolahan kuesioner maka diperoleh data responden yang menjawab sangat baik (A), baik (B), kurang baik (C) dan tidak baik (D) sebagai berikut :

Tabel 3.2.2 Hasil Pengolahan Data Kuesioner Survei Indeks Kepuasan Masyarakat PPMKP Ciawi Bogor Semester II Tahun 2020

Responden	A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak baik)
Berdasarkan Jenis Kelamin				
Laki – Laki	54	1	0	0
Perempuan	30	1	0	0
Berdasarkan Usia				
Dibawah 21 Tahun	1	0	0	0
21 – 30 Tahun	38	0	0	0
31 – 40 Tahun	12	2	0	0
41 – 50 Tahun	27	10	0	0
Diatas 51	6	3	0	0
Berdasarkan Pekerjaan				
PNS/TNI/POLRI Pegawai	67	6	0	0
Swasta	0	0	0	0
Wiraswasta/Usahawan	0	0	0	0
Pelajar/Mahasiswa Lainnya	1	0	0	0
Berdasarkan Pendidikan				
SD Kebawah	0	0	0	0
SLTP	1	1	0	0
SLTA	22	7	0	0
D1 D2 D3	12	3	0	0
S1	45	4	0	0
Diatas S2	4	0	0	0

IV. PENUTUP

A. Simpulan

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

1. Profile responden survei sebagian besar berkaitan dengan pelayanan Penyelenggaraan pelatihan yakni 99 orang dan Kerjasama Pelatihan 2 orang. Tingkat Pendidikan responden paling banyak berpendidikan S2 keatas, sebanyak 41 orang, disusul S1 24 orang dan paling sedikit pendidikan SLTA sebanyak 3 orang. Profesi didominasi oleh PNS/TNI/POLRI, 66 orang, wiraswasta 2 orang dengan usia paling muda ada pada rentang usia 21 – 30 tahun 1 orang, dan tertua diatas 51 tahun 26 responden.
2. Sebagai dampak dari pandemik Covid 19 yang masih berlangsung kegiatan tatap muka masih terbatas. Penerapan blended learning membuat waktu peserta belajar secara tatap muka lebih singkat, sehingga waktu peserta mendapatkan pelayanan menjadi lebih singkat dan berimbas pada kurang maksimalnya peserta menilai pelayanan yang diterima.
3. Indeks kepuasan masyarakat terhadap PPMKP Ciawi Bogor secara menyeluruh diperoleh dari rata-rata IKM dari sembilan kriteria yang diukur yaitu sebesar 3,73. Bila kita melihat tabel konversi maka Konversi IKM menjadi 93,40 dalam kategori Sangat Baik (A). Bila dilihat berdasarkan kategori yang ada, sembilan kriteria Indeks Kepuasan Masyarakat berada pada kategori sangat baik.

B. Saran

Berdasarkan hasil perhitungan pada Indeks Kepuasan Masyarakat PPMKP Ciawi terdapat dua unsur pelayanan yang memiliki mutu pelayanan dengan nilai 88 dan 89, yang perlu mendapatkan perhatian, yaitu :

1. Kecepatan Pelayanan ini menunjukan PPMKP Ciawi Bogor perlu menetapkan target waktu pelayanan. Sehingga pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. PPMKP Ciawi Bogor perlu meningkatkan monitoring dan

evaluasi *intern* terhadap seluruh layanan yang ada secara berkala agar pelayanan selalu sesuai dengan SOP dan waktu yang ditetapkan.

2. Pelatihan *service excellent* (pelayanan prima) khususnya bagi petugas yang melayani masyarakat secara langsung, perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas serta menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan dan disiplin kerja.
3. Dalam rangka memperbaiki kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat disarankan perlu adanya reward bagi petugas pelayanan yang tingkat kedisiplinannya bagus dan memberikan sanksi / teguran bagi petugas yang memiliki tingkat kedisiplinan rendah sesuai peraturan yang berlaku sehingga muncul motivasi untuk meningkatkan kualitas.

C. Rencana Tindak Lanjut

Rencana Tindak Lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat semester I tahun 2021 PPMKP Ciawi Bogor dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Berdasarkan analisis survei kepuasan pada PPMKP Ciawi Bogor diketahui unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah unsur Kecepatan Pelayanan yakni 88. Meski masih dalam kategori nilai sangat baik namun perlu dilakukan pembinaan, monitoring dan evaluasi dan menetapkan standar waktu pelayanan terhadap seluruh layanan yang ada di PPMKP Ciawi.

Rencana tindak lanjut disusun berdasarkan hasil rapat evaluasi IKM Semester I tahun 2021 sesuai dengan rencana kerja , visi dan misi Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP).

Tabel 4.3.1 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Semester I Tahun 2021

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Penanggung jawab
a.	Kecepatan waktu	Melakukan monitoring dan evaluasi, menetapkan standar waktu pelayanan secara internal	Kasubag Kepegawaian dan TU
b.	Kualitas Layanan	Peningkatan kualitas dan kecepatan jaringan IT yang kompatibel pada jam sibuk pelayanan Meningkatkan koordinasi antar bagian yang terlibat langsung dalam pelayanan	Kasubag RT dan Perlengkapan, Kasie Pelatihan Kasubag Kepegawaian dan TU