



KEMENTERIAN PERTANIAN
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I

2023



KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM PERTANIAN
BALAI BESAR PELATIHAN MANAJEMEN DAN KEPEMIMPINAN PERTANIAN (BBPSDMP)

KATA PENGANTAR

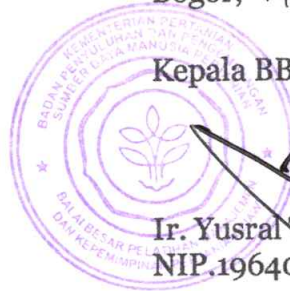
Puji Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan berkah dan karuniaNya, sehingga kami dapat menyelesaikan laporan hasil pengukuran survei kepuasan masyarakat semester I (Januari – Mei) tahun 2023 Balai Besar Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (BBPMKP) Ciawi Bogor.

Survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja BBPMKP Ciawi Bogor secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas dan inovasi untuk melaksanakan pelayanan publik selanjutnya dan memberikan gambaran tentang kinerja pelayanan kepada masyarakat.

Kami menyadari bahwa hasil dari kegiatan pengukuran ini masih belum sempurna. Tetapi kami berusaha untuk sedapat mungkin selalu memperbaiki kinerja pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu saran dan kritikan guna menyempurnakan pelaksanaan kegiatan selanjutnya sangat kami harapkan. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dan penyusunan laporan ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak untuk itu kami mengucapkan terima kasih.

Bogor, 14 Juni 2023

Kepala BBPMKP,



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

RINGKASAN EKSEKUTIF

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan layanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sasaran yang ingin dicapai pada survei ini adalah mendorong partisipasi masyarakat kepada pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Balai Besar Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian melakukan survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Ciawi Bogor mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan berpedoman pada Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian. Survei Kepuasan Masyarakat pada BBPMKP Ciawi Bogor dilaksanakan setiap enam bulan.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I (Januari – Mei) Tahun 2023 ini berisi hasil SKM pada layanan penyelenggaraan pelatihan dan kerjasama pelatihan. Dari sembilan unsur penilaian, nilai rata-rata IKM pada BBPMKP Ciawi Bogor adalah 97,30 atau 3,88 dengan kategori Sangat Baik (A). Persepsi Sangat Baik ini tergambar dari nilai setiap unsur pelayanan BBPMKP Ciawi Bogor pada semester I (Januari – Mei) Tahun 2023. Nilai tertinggi unsur layanan adalah unsur Biaya/Tariff (3,99), disusul unsur Penanganan pengaduan dan saran (3,96) dan unsur Kecepatan waktu (3,92). Unsur lainnya Prosedur, Kesesuaian produk pelayanan dan Kompetensi pelaksana masing – masing (3,85). Perilaku Pelaksana, persyaratan dan unsur sarana prasarana memperoleh nilai masing – masing (3,86).

BBPMKP Ciawi Bogor melaksanakan dan menyusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara mandiri. Survei dilakukan secara *offline* yakni melalui *form* kuesioner yang dibagikan langsung kepada responden pada saat dan waktu tertentu dan secara *online*

menggunakan link *google form*. Pada semester I kuesioner disebar pada 130 orang responden peserta pelatihan dan kuesioner yang berhasil kembali berjumlah 97. Dari hasil survei yang diperoleh kemudian disusun rencana tindak lanjut untuk dilakukan perbaikan terhadap unsur penilaian yang mendapatkan nilai terendah.

DAFTAR ISI

	Hal
KATA PENGANTAR	i
RINGKASAN EKSEKUTIF	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL, GRAFIK DAN GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan	2
D. Sasaran	3
E. Metode	3
F. Tim Survei	7
G. Jadwal Pelaksanaan Survei	7
H. Tahapan Survei	8
BAB II ANALISIS HASIL SURVEI	
A. Pengolahan Data	9
B. Hasil Analisa Survei Kepuasan Masyarakat	10
BAB III PENUTUP	
A. Kesimpulan	18
B. Saran	19
C. Kendala dan Permasalahan	20
D. Rencana Tindak Lanjut	20
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL , GRAFIK DAN GAMBAR

1.	Tabel 1 Jenis Kelamin Responden	6
2.	Tabel 2 Pendidikan Responden	6
3.	Tabel 3 Profesi Responden	6
4.	Tabel 4 Usia Responden	7
5.	Tabel 5 Jadwal dan Uraian Kegiatan	7
6.	Gambar 1 Tahapan Survei	8
7.	Tabel 6 Katagorisasi dan Mutu Pelayanan.....	10
8.	Tabel 7 Nilai dan Tingkat Murtu Pelayanan BBPMKP Semester I 2023	10
9.	Grafik B1 Unsur Persyaratan	11
10.	Grafik B2 Unsur Prosedur Pelayanan	12
11	Grafik B3 Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan.....	13
12.	Grafik B4 UnsurBiaya/Tarif	13
13.	Grafik B5 Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan.....	14
14.	Grafik B6 Unsur Kompetensi Pelaksana.....	15
15.	Grafik B7 Unsur Perilaku Pelaksana	15
16.	Grafik B8 Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	16
17.	Grafik B9 Unsur Sarana Prasarana	17
18.	Tabel 8 Rencana Tindak Lanjut	21

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Definisi Pelayanan Publik menurut Mahmudi (2010:223), adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik harus diberikan kepada Penerima layanan karena adanya kepentingan publik (public interest), yang harus dipenuhi oleh pemerintah, karena pemerintahlah yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhinya. Dalam memberikan pelayanannya, pemerintah dituntut untuk memberikan sebuah pelayanan prima kepada publik, sehingga tercapai suatu kepuasan. Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik yang mampu memuaskan pihak yang dilayani, hal tersebut tertuang dalam Undang-Undang Nomor : 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhanpun semakin meningkat dalam kegiatan dan kehidupan Penerima layanan. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bernegara, kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap penerima layanan. Penerima layanan semakin dinamis dan semakin kritis, sehingga hal ini memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada Penerima layanan.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang merupakan salah satu tuntutan dalam mewujudkan Reformasi Birokrasi di lingkungan instansi pemerintah, Balai Besar Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (BBPMKP) Ciawi Bogor secara berkala melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Mekanisme survei berpedoman pada Peraturan Menteri Pertanian No. 19 Tahun 2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian. BBPMKP menganggap kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Melalui

hasil survey ini, diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan kepada BBPMKP Ciawi Bogor di masa yang akan datang.

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 BBPMKP Ciawi Bogor.

D. Sasaran

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

E. Metode

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini pada prinsipnya berpedoman pada Peraturan Menteri Pertanian No. 19 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian. Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat BBPMKP Ciawi Bogor menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan, baik melalui kuesioner yang dibagikan langsung kepada penerima layanan dan/atau secara *online* melalui aplikasi *google form*. Dalam survei kepuasan masyarakat yang dilakukan BBPMKP 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 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari sembilan ruang lingkup yang sesuai dengan karakteristik pelayanan di BBPMKP Ciawi Bogor antara lain:

- 1) **Persyaratan**, yaitu ketentuan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan suatu jenis pelayanan publik yang meliputi persyaratan administratif dan teknis;
- 2) **Prosedur Pelayanan Sistem**, yaitu mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi pelayanan publik dan penerima pelayanan publik termasuk pengaduan;

- 3) **Waktu penyelesaian**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan publik;
- 4) **Biaya/tarif**, yaitu besaran biaya atau tarif yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau mendapatkan pelayanan dari UKPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan;
- 5) **Kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan**, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 6) **Kompetensi pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
- 7) **Perilaku pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- 8) **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- 9) **Sarana dan prasarana** yaitu penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik.

2. 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-betit tetapi masih perlu diefektifkan;
- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Analisis selanjutnya mengkonversi kedalam skala 100.

3. Penetapan Responden dan Lokasi

Sesuai dengan pasal 11 Permentan No. 19 Tahun 2018, penentuan sampel responden survei kepuasan masyarakat Semester I tahun 2023 dilakukan dengan menggunakan rumus dan tabel sampel Morgan dan Krejcie. Pengambilan sampel dilakukan pada bulan Januari – Mei 2023. Survei kepuasan masyarakat semester I (Januari – Mei) tahun 2023 dilaksanakan pada layanan penyelenggaraan pelatihan mengambil sampel dari responden peserta Trainee Of Trainer (TOT) Pengelolaan Pupuk Bersubsidi, Bimbingan Teknis Pengadaan Barang/Jasa pemerintah dan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Non Kementerian pertanian dan layanan kerjasama pelatihan, dengan jumlah responden 130 orang. Dari populasi tersebut didapat 97 orang yang mengisi survei. Survei dilakukan di BBPMKP Ciawi Bogor sesuai dengan

lokasi responden menerima pelayanan, yaitu di Komplek Surya, Komplek Bina Karakter dan Komplek Bumi.

4. Profil dan Karakteristik Responden

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

Tabel 1.
Jenis Kelamin Responden

NO.	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1.	Laki – Laki	65	67
2.	Perempuan	32	33
	Jumlah	97	100

Grafik diatas memperlihatkan jumlah responden didominasi jenis kelamin laki – laki yaitu 65 orang atau 67 persen dan perempuan 32 orang atau 33 persen.

Tabel. 2.
Pendidikan Responden

NO.	Pendidikan	Jumlah	%
1.	SD	0	0
2.	SLTP	0	0
3.	SLTA	10	10
4.	D1-D2-D3	4	4
5.	S1	62	64
6.	Diatas S2	21	22
	Jumlah	97	100

Dalam tabel diatas tergambar dari 97 responden, yang berpendidikan Strata 1 (S1) mencapai 64 persen atau 62 orang. berpendidikan diatas S2, 21 orang (22%), D1 – D2 – D3, 4 orang (4%) dan SLTA 10 orang, (10%).

Tabel. 3
Profesi Responden

NO.	Pekerjaan	Jumlah	%
1.	PNS/TNI/POLRI	91	94
2.	Pegawai Swasta	0	0
3.	Wiraswasta/Wirahawan	2	2
4.	Pelajar/Mahasiswa	0	0
5.	Lainnya	4	4
	Jumlah	97	100

Pada tabel yang menggambarkan profesi responden diatas, sebanyak 91 orang (94%) dari 97 responden adalah PNS, dua orang wiraswasta dan lainnya empat orang.

Tabel.4
Usia Responden

NO.	Usia	Jumlah	%
1.	Dibawah 20	0	0
2.	21-30	4	4
3.	31-40	45	46
4.	41-50	34	35
5.	Diatas 51	12	12
	Jumlah	97	100

Tabel usia responden menyatakan usia dibawah 20, adalah nol, 21 – 30, empat orang, 31 -40, 45 orang, 41 -50, 34 orang dan diatas 51 sebanyak 12 orang.

F. Tim Survei

Pelaksanaan survei dilaksanakan, dengan membentuk tim penyusunan survei kepuasan masyarakat, dengan susunan sebagai berikut :

- I. Pengarah : Ir. Yusral Tahir, M.Agr (Kepala BBPMKP)
2. Pelaksana :
 - a. Ketua : Drs. Widiyanto, M.Pd.
(Koordinator Program dan Evaluasi)
 - b. Sekretaris: Sri Wahyu Sahita, S.Sos., M.Si
Sub Koordinator Evaluasi dan Pelaporan
 - c. Anggota : 1. Regi Sri Lestari
Pengadministrasi dan Penyaji Data
2. Dede Supriatna
Petugas Monev

G. Jadwal Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan pengukuran survei kepuasan masyarakat pada BBPMKP Ciawi Bogor ini diselenggarakan pada bulan Januari s.d Mei 2023. Jadwal pelaksanaan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut

Tabel 5.
Jadwal dan Uraian Kegiatan

No.	Uraian Kegiatan	Waktu
1.	Persiapan (identifikasi kegiatan pelatihan offline, populasi responden dan sampel)	Januari 2023
2.	Infokom pengisian kuesioner secara langsung dan/atau via WAG pelatihan	Februari - Mei 2023
3.	Rekap, coding, olah data	Mei 2023
4.	Penyusunan Laporan	Juni 2023

H. Tahapan Survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan BBPMKP Ciawi Bogor dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, yang tergambar dalam diagram dibawah ini :

Gambar .1. Tahapan Survei



Gambar 1. Tahapan Survei

Tahapan penyelenggaraan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di BBPMKP Ciawi Bogor ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam hal ini BBPMKP Ciawi Bogor telah melaksanakan SKM sesuai dengan metode dan teknik yang sudah diatur dalam Permentan Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB II

ANALISIS HASIL SURVEI

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 :

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

Keterangan :

X = Jumlah Unsur (9 unsur)

N = Bobot Nilai per Unsur (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 BBPMKP Ciawi Bogor dapat dilihat dari tabel sebagaimana tersebut di bawah ini :

Tabel 6.
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 BBPMKP Ciawi Bogor secara menyeluruh diperoleh dari rata – rata IKM dari sembilan kriteria yang diukur yaitu sebesar 97,30 atau 3,88. Pada tabel 3 disajikan nilai – nilai dan mutu pelayanan BBPMKP Ciawi Bogor pada ke -sembilan unsur pelayanan masyarakat tersebut selama semester I (Januari - Mei) tahun 2023.

Tabel 7.
Nilai dan Tingkat Mutu Pelayanan BBPMKP Ciawi Bogor
Semester I Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	Nilai Konversi	Nilai Rata – Rata Unsur	Tingkat Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan	98,6	3,86	Sangat Baik
2.	Prosedur	96,1	3,85	Sangat Baik
3.	Kecepatan Waktu	97,9	3,92	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	99,7	3,99	Sangat Baik
5.	Kesuaian Produk Pelayanan	96,1	3,85	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	96,1	3,85	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	96,3	3,86	Sangat Baik
8.	Penanganan Pengaduan, saran	98,9	3,96	Sangat Baik
9.	Sarana dan Prasarana	96,3	3,86	Sangat Baik
Nilai		97,30	3,88	Sangat Baik

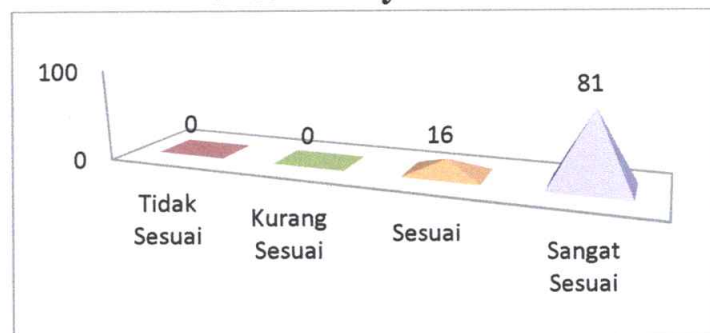
Bila kita melihat tabel konversi tersebut diatas maka konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 97,30 dalam kategori sangat baik dari rentang skor 25 – 100. Tabel menjelaskan IKM, konversi IKM dan interpretasi pada setiap aspek atau kinerja yang diukur. Dari tabel tersebut diatas jawaban yang diberikan oleh 97 (sembilan puluh tujuh) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap sembilan unsur yang menjadi

obyek survei kepuasan masyarakat, dengan nilai 3,88 setelah dikonversi nilai IKM mencapai 97,30 (dari kisaran 25 -100). Hal ini berarti pelayanan yang diberikan aparatur BBPMKP Ciawi Bogor selama semester I Tahun 2023 secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan sangat baik. Nilai konversi IKM sebesar 97,30 berada pada kisaran Kategori A atau mutu Sangat Baik dengan nilai tertinggi 98,90, atau 3,96 dan nilai terendah 96,10 atau 3,88. 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. Pertanyaan pada unsur ini yakni *Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?* Hasil survei Kesesuaian Persyaratan Pelayanan berada di angka 98,6 atau 3,86. Nilai ini diperoleh dari 97 orang responden yang menjawab Sangat Sesuai, 85 orang menjawab Sesuai 12 orang dan tidak ada yang menjawab Kurang Sesuai dan Tidak Sesuai. Ini menunjukkan bahwa semua persyaratan atau kemudahan proses dapat dipenuhi dengan sangat baik dan memuaskan penerima layanan. BBPMKP Ciawi menerapkan persyaratan yang mudah, jelas dan dapat dipenuhi pengguna layanan. Jawaban responden digambarkan secara rinci pada grafik dibawah ini.

Grafik B.1.
Unsur Persyaratan

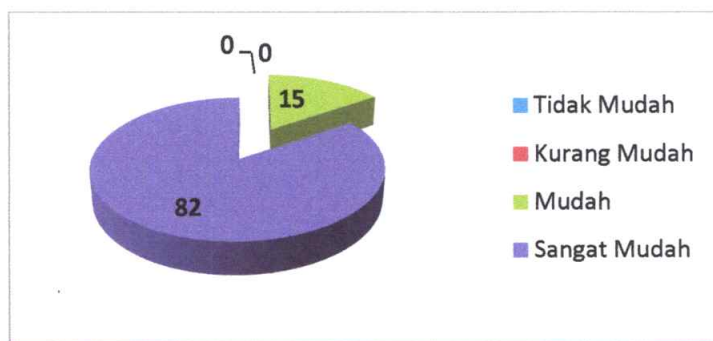


2. Prosedur Pelayanan

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. Pertanyaan pada unsur ini

adalah Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di BBPMKP Ciawi Bogor? dari 97 orang responden yang menjawab Sangat Mudah, 82 orang dan menjawab Mudah 15 orang. Nilai unsur ini pada survei kepuasan masyarakat semester I tahun 2023 memperoleh 97,30 atau 3,88. Unsur ini mendapat nilai terendah dari unsur lain, karena adanya kekurangan penjelasan prosedur teknis bagi sebagian pengguna layanan. Namun dengan lebih banyaknya yang menjawab sangat mudah, ini menggambarkan bahwa pengguna layanan merasakan kemudahan dan kesederhanaan alur pelayanan. yang diberikan BBPMKP Ciawi Bogor. Jawaban responden tersaji dalam grafik dibawah ini :

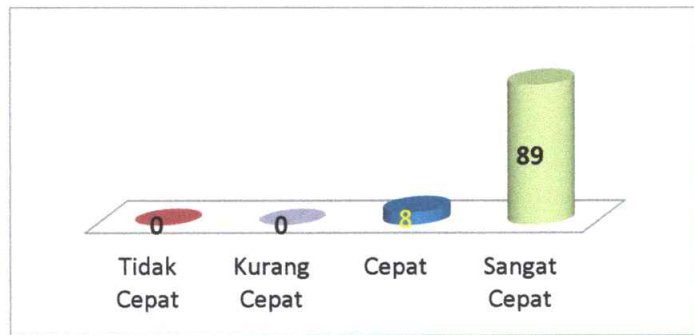
Grafik B.2.
Unsur Prosedur Pelayanan



3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Kedisiplinan petugas pelayanan, di BBPMKP Ciawi Bogor yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku mendapatkan apresiasi dari pengguna layanan. Hal ini terlihat dari jawaban responden dimana sebanyak 103 orang menjawab Sangat Cepat dan 37 orang menjawab Cepat. Unsur ini mendapatkan nilai 95,00 atau 3,80. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan, meliputi jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Pertanyaan pada unsur ini yaitu *Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?* Jawaban responden tergambar dalam grafik.

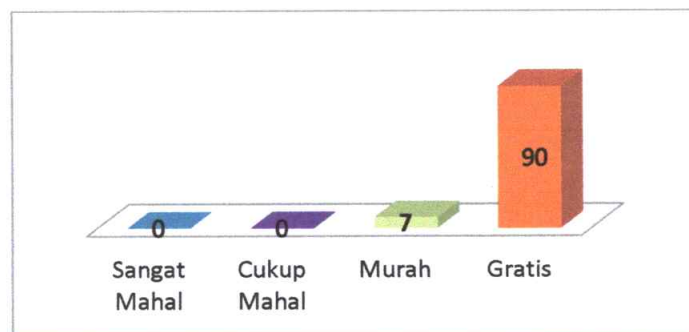
Grafik B.3.
Kecepatan Waktu Pelayanan



4. Biaya /Tarif

Unsur SKM keempat adalah Biaya/Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Nilai rata-rata unsur pelayanan ini pada BBPMKP Ciawi Bogor 99,7 atau 3,98 kategori sangat baik. Pada unsur ini responden diberi pertanyaan *Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan*. Dari 97 orang responden tujuh orang yang menjawab murah dan 90 orang menjawab gratis. Dari jawaban ini menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan BBPMKP Ciawi Bogor sebagian besar tanpa biaya atau gratis, karena sebagian besar responden merupakan peserta pelatihan yang penyelenggaraannya dibiayai DIPA BBPMKP T.A 2023 dan sebagian peserta dibiayai instansinya masing - masing. Dalam layanan kerjasama pelatihan (PNBP) tariff yang dikenakan disesuaikan dengan PP tariff. Hasil survei dijelaskan dalam grafik.

Grafik B.4.
Biaya/Tarif

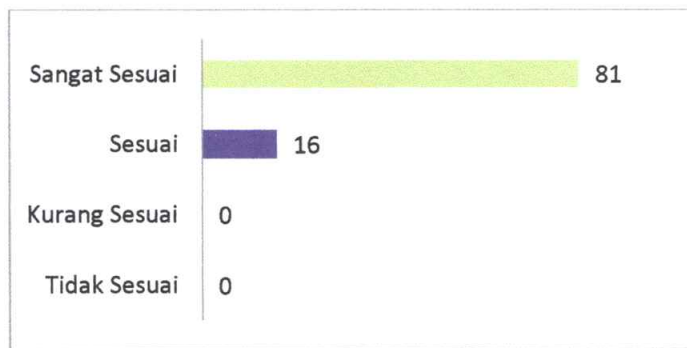


5. Kesesuaian Produk Pelayanan

Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan memperoleh nilai 96,1, atau 3, 84 kategori sangat baik.. Atas pertanyaan *Bagaimana Pendapat Saudara*

tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? Sejumlah 81 responden menjawab sangat sesuai dan 16 orang menjawab Sesuai. Unsur ini mendapatkan nilai terendah dari nilai unsur lain karena adanya perbedaan pemahaman masing – masing responden yang berkaitan dengan tingkat pendidikan dan latar belakang. Namun sebagian besar jawaban responden mengindikasikan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan spesifikasi jenis pelayanan atau ketentuan yang telah ditetapkan dan terintegrasi sehingga kecil kemungkinan terjadi kesalahan.

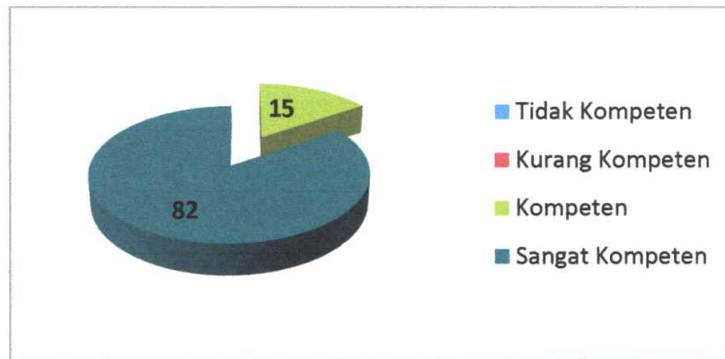
Grafik B.5.
Kesesuaian Produk Pelayanan



6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Responden diberikan pertanyaan *Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?* Sebanyak 82 responden menjawab Sangat Kompeten dan menyatakan Kompeten 15 orang. Dengan jawaban tersebut diperoleh nilai 96,1 atau 3,84. Nilai ini jika dibandingkan dengan nilai unsur lainnya mendapat nilai terendah, hal ini disebabkan karena pemahaman petugas pelayanan tentang pelayanan belum merata. Untuk itu BBPMKP Ciawi Bogor terus mengembangkan kompetensi petugas dengan menempatkan anggaran untuk pengembangan profesionalisme pegawai, serta memberikan seluas- luasnya kesempatan seluruh pegawai mengembangkan diri dengan mengikuti kegiatan pelatihan, workshop, seminar dan lain – lain baik internal maupun eksternal, guna mendapatkan pemberi layanan/petugas yang memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

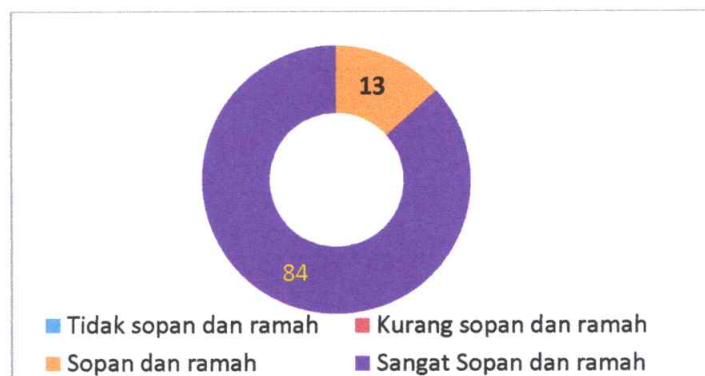
Grafik B.6.
Kompetensi Pelaksana



7. Perilaku Pelaksana

Sikap Petugas Pelayanan berada di angka 96,30 atau 3,85. Hal ini dipengaruhi oleh sikap petugas pelayanan BBPMKP Ciawi Bogor dalam melayani pengguna layanan. Kewajiban menerapkan Senyum, Salam, Sapa, Sopan Santun, dan Ramah tanpa adanya sikap diskriminasi menggiring pendapat 84 responden menjawab Sangat sopan dan ramah dan 13 lainnya menjawab sopan dan ramah. Meski berada dalam kategori sangat baik, agar tetap berada pada kategori ini perilaku pelaksana perlu terus ditingkatkan, mengingat sikap dan tuntutan penerima layanan yang semakin kritis. Peningkatan kapasitas dilakukan dengan mengikutsertakan petugas layanan mengikuti pelatihan dan pengembangan profesionalisme. Pada unsur ini responden dimintai pendapat dengan pertanyaan *Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?* Uraian jawaban responden tergambar pada grafik.

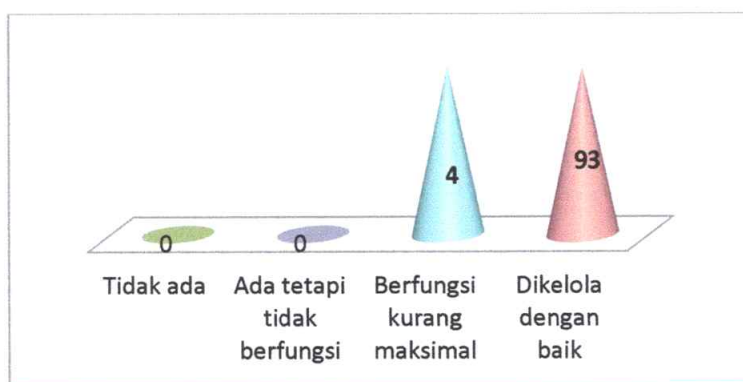
Grafik B.7
Perilaku Pelaksana



8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Paradigma pengaduan saat ini telah bergeser menjadi sebuah kebutuhan bagi instansi pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna layanan. Untuk itu BBPMKP Ciawi Bogor menerapkan strategi dalam penanganan pengaduan guna peningkatan pelayanan publik. Salah satunya yaitu dengan pemanfaatan teknologi informasi yang dapat mempermudah diterimanya pengaduan dan sebagai pengingat karena data yang pernah masuk dapat tersimpan dan dipanggil kembali. Penanganan terhadap Pengaduan, Saran dan Masukan memperoleh nilai 98,90 atau 3,95 yang membuktikan bahwa strategi yang dipakai optimal dalam meningkatkan pelayanan publik. Pertanyaan kepada responden pada unsur ini yaitu *Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.*

Grafik B.8
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

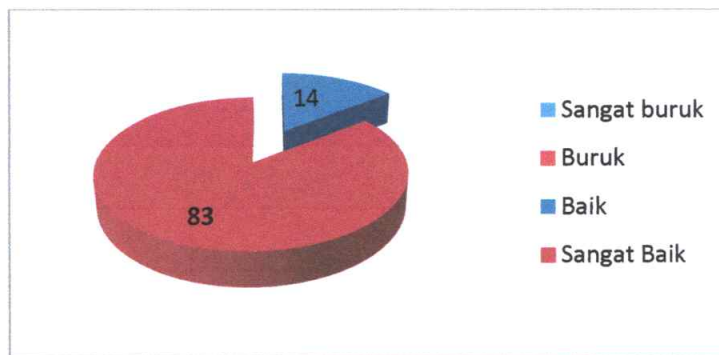


9. Sarana Prasarana

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 2023, unsur ini memperoleh nilai 96,3 atau 3,85 dengan kategori sangat baik. Dengan pertanyaan *Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?* Terdapat 20 responden yang berpendapat Baik dan 120 orang menyatakan Sangat Baik. Meski lebih banyak yang menyatakan sangat baik namun BBPMKP Ciawi Bogor terus

meningkatkan dan menjaga kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Selain itu menjamin tingkat keamanan lingkungan ataupun sarana yang digunakan, sehingga pengguna layanan merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Grafik B.9.
Sarana dan Prasarana



BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat di BBPMKP Ciawi Bogor Semester I (Januari – Mei) Tahun 2023 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. BBPMKP Ciawi Bogor sebagai Badan Publik telah melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 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 BBPMKP Ciawi Bogor dipersepsikan sangat baik oleh penerima layanan, Hal ini terlihat dari nilai survei kepuasan masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu 97,30 atau 3,88 yang diperoleh dari 9 (sembilan) unsur pelayanan;
3. Berdasarkan hasil survei melalui kuesioner yang dilakukan pada semester I (Januari – Mei) Tahun 2023, semua unsur memiliki nilai sangat baik dengan nilai tertinggi dicapai oleh unsur biaya/tarif dengan nilai 99,70 atau,3,99 dan nilai terendah pada unsur Kesesuaian Produk Pelayanan, Kompetensi pelaksana dan prosedur dengan masing – masing nilai 96,10 atau 3,85 namun masih dalam kategori sangat baik.
4. Unsur biaya/Tariff mendapatkan nilai tertinggi yakni 99,70. Karena telah terinformasikan dengan sangat jelas bahwa pelayanan BBPMKP tidak dikenakan biaya. sehingga dinilai sangat baik oleh pengguna layanan Selain itu sebagian besar pengguna layanan yang menjadi responden adalah peserta pelatihan yang dibiayai oleh DIPA BBPMKP atau instansi pengirim sehingga responden berpendapat mereka mendapatkan pelayanan pelatihan secara gratis. Pada layanan kerjasama pelatihan bila dikenakan biaya/tarif (PNBP), mengacu pada PP tariff.
5. Unsur kesesuaian produk pelayanan, kompetensi pelaksana dan prosedur mendapatkan nilai terendah dari unsur – unsur pelayanan. Hal tersebut karena :

- Unsur Kesesuaian produk pelayanan, mendapatkan nilai terendah dari unsur lain karena terdapat perbedaan pemahaman masing – masing pengguna layanan yang berkaitan dengan latar belakang tingkat pendidikan, usia dan pekerjaan;
- Unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 96,1 meskipun masih dalam kategori sangat baik, hal ini disebabkan pemahaman tentang pelayanan yang dimiliki petugas pelayanan yang belum merata;
- Unsur prosedur mendapatkan nilai 96,1, hal ini karena terdapat kekurangan penjelasan prosedur teknis bagi sebagian pengguna layanan.

B. Saran

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

1. Meningkatkan sosialisasi standar pelayanan publik BBPMKP;
2. Memperjelas kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan;
3. Memperjelas prosedur pelayanan publik BBPMKP bagi seluruh pengguna layanan sehingga mempermudah pengguna layanan publik untuk memahami. Saran tersebut didasari dengan karakter pengguna layanan publik BBPMKP yang berasal dari semua kalangan.
4. Meningkatkan kompetensi petugas layanan secara merata dengan bimbingan teknis, pelatihan dan pembinaan,
5. Meningkatkan kapasitas petugas survei dalam teknik - teknik pelaksanaan survei, penyusunan instrumen, pengolahan dan penyusunan laporan hasil survei sesuai dengan kaidah-kaidah yang baku;
6. Mendorong implementasi dan meningkatkan zona integritas;

7. Memberikan waktu khusus bagi responden untuk mengisi survei, sehingga jawaban yang masuk sesuai dengan target jumlah responden.

C. Kendala dan Permasalahan

Kendala yang dihadapi dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat di BBPMKP Ciawi Bogor adalah sebagai berikut :

1. Koordinasi mengenai pemilihan/penyediaan waktu yang tepat untuk melakukan survei kepada responden belum optimal;
2. Kurangnya kesadaran pengguna layanan berpartisipasi aktif pada survei.

D. Rencana Tindak Lanjut

Dari sembilan unsur pelayanan yang disurvei nilai rata – rata unsur Kesesuaian Produk Pelayanan memperoleh nilai terendah 96,10 atau 3,77 dan Kompetensi pelaksana 96,10 atau 3,80 dan prosedur 96,1 atau 3,77. 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 BBPMKP Ciawi Bogor. Rencana tindak lanjut untuk unsur – unsur tersebut tersaji dalam tabel dibawah ini :

Tabel 8. Rencana Tindak Lanjut

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu	Penanggung jawab
1.	Kesesuaian Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan tampilan informasi yang mudah difahami pengguna layanan; 2. Meningkatkan inovasi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi. 	Juli - November	Bagian Umum c.q Sub. Koordinator Kepegawaian dan Tata Usaha
2.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi petugas pelayanan melalui pembinaan berkelanjutan dan kegiatan pelatihan/peningkatan profesionalisme 	November - Desember	Bagian Umum c.q Sub. Koordinator Kepegawaian dan Tata Usaha

NO.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu	Penanggung jawab
3.	Prosedur	<p>1. Mensosialisasikan prosedur pelayanan kepada pengguna layanan melalui media yang mudah diakses;</p> <p>2. Memberikan informasi dan publikasi kepada publik terkait pelayanan BBPMKP serta menjamin kemudahan prosedur sehingga waktu pelayanan bisa lebih efektif dan efisien, dan mengedepankan profesionalisme.</p>	Juli - November	Bagian Umum c.q Sub. Koordinator Kepegawaian dan Tata Usaha

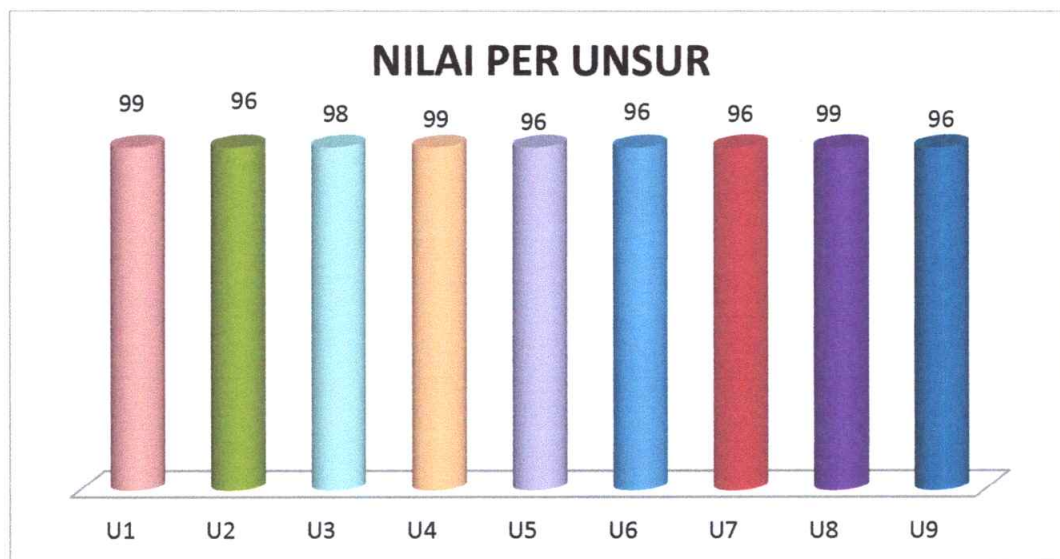
LAMPIRAN

- 1. Nilai Per Unsur dan Responden Per Bulan**
- 2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat**
- 3. Hasil Olah Survei Kepuasan Masyarakat Januari – Mei 2023**

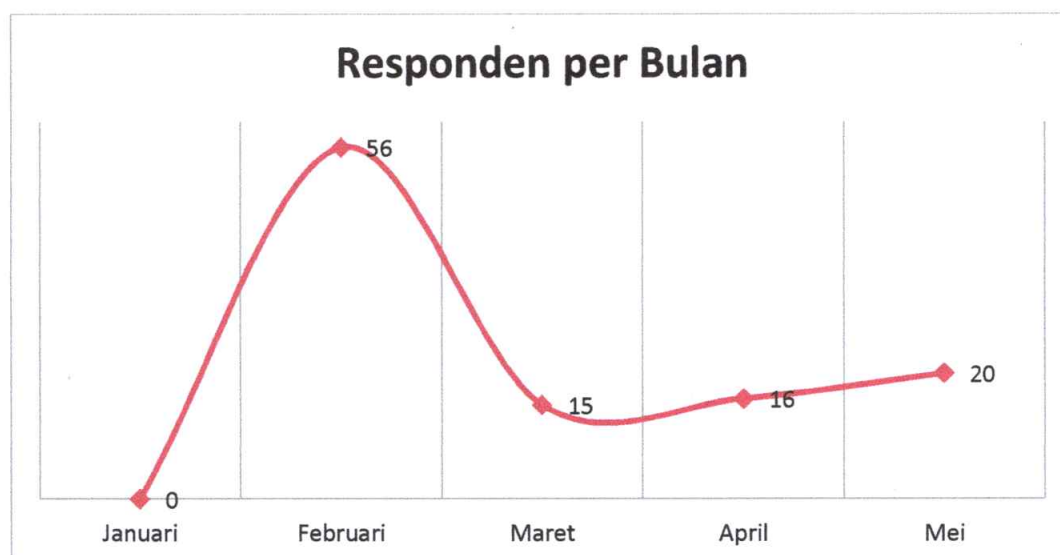
LAMPIRAN 1

1. Nilai Per Unsur dan Responden Per Bulan

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur



2. Jumlah Responden Per bulan Pelaksanaan Survei



LAMPIRAN 2

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

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

Januari - Mei 2023

NILAI IKM

97

NAMA UNIT : PPMKP CIAWI BOGOR

RESPONDEN

JUMLAH :	97	Orang
JENIS KELAMIN :	L :	65 Orang
PENDIDIKAN :	SD :	- Orang
	SLTP :	- Orang
	SLTA :	10 Orang
	DI/DII/DIII :	4 Orang
	S1 :	62 Orang
	S2 Keatas :	21 Orang

Periode Survey: 02 Januari 2023 s/d 31 Mei 2023

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 3

1. Hasil Olah Survei Kepuasan Masyarakat Januari – Mei 2023

**HASIL OLAH SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
JANUARI - MEI 2023**

No.	NAMA PESERTA	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PKERJAAN	Unsur Yang Dinilai								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Responden	LAKI -LAKI	26	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Responden	LAKI -LAKI	41	S1	PNS	4	3	4	4	4	4	3	4	4
3	Responden	PEREMPUAN	36	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Responden	PEREMPUAN	52	S1	PNS	3	3	3	4	4	3	3	4	3
5	Responden	PEREMPUAN	47	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Responden	LAKI -LAKI	53	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Responden	LAKI -LAKI	45	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Responden	LAKI -LAKI	41	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Responden	PEREMPUAN	43	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	3	4	4
10	Responden	PEREMPUAN	27	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Responden	LAKI -LAKI	48	S2	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	Responden	LAKI -LAKI	29	S1	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4
13	Responden	PEREMPUAN	54	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	Responden	LAKI -LAKI	46	S1	PNS	4	4	4	4	4	3	4	4	4
15	Responden	LAKI -LAKI	37	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Responden	PEREMPUAN	42	S1	PNS	4	3	3	4	3	4	3	3	3
17	Responden	PEREMPUAN	50	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	Responden	PEREMPUAN	40	S1	PNS	4	4	3	4	3	3	4	4	4
19	Responden	LAKI -LAKI	52	D1-D2-D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	3
20	Responden	LAKI -LAKI	35	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Responden	LAKI -LAKI	42	S1	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4
22	Responden	LAKI -LAKI	40	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	3
23	Responden	PEREMPUAN	46	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
24	Responden	PEREMPUAN	39	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	Responden	LAKI -LAKI	34	S1	PNS	4	4	3	4	3	4	4	4	4
26	Responden	PEREMPUAN	41	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	Responden	LAKI -LAKI	39	S1	PNS	4	3	4	4	4	4	3	4	4
28	Responden	LAKI -LAKI	39	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Responden	LAKI -LAKI	48	S1	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4
30	Responden	PEREMPUAN	47	S2	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	3
31	Responden	LAKI -LAKI	40	SLTA	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
32	Responden	LAKI -LAKI	30	S1	PNS	4	4	3	4	3	4	4	4	4
33	Responden	PEREMPUAN	42	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	Responden	PEREMPUAN	54	S1	PNS	3	4	4	4	4	3	4	4	4
35	Responden	PEREMPUAN	31	D1-D2-D3	PNS	4	3	4	4	4	4	3	4	4
36	Responden	LAKI -LAKI	53	SLTA	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	Responden	LAKI -LAKI	40	S1	PNS	4	4	4	4	4	3	3	4	4
38	Responden	LAKI -LAKI	45	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	Responden	PEREMPUAN	37	D1-D2-D3	SWASTA/ WIRAUSAH A	4	4	4	3	4	3	4	4	4
40	Responden	LAKI -LAKI	34	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	Responden	PEREMPUAN	45	S1	PNS	4	4	4	4	4	3	4	4	3
42	Responden	PEREMPUAN	42	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	Responden	LAKI -LAKI	53	S1	PNS	3	4	4	4	3	4	3	4	3
44	Responden	PEREMPUAN	31	SLTA	SWASTA/ WIRAUSAH A	4	4	4	4	3	4	4	4	4
45	Responden	PEREMPUAN	34	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4
46	Responden	LAKI -LAKI	38	S1	PNS	4	4	4	4	4	3	4	4	4
47	Responden	LAKI -LAKI	40	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	3
48	Responden	PEREMPUAN	36	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	Responden	LAKI -LAKI	45	SLTA	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	Responden	LAKI -LAKI	43	D1-D2-D3	PNS	3	4	4	4	4	3	3	4	3
51	Responden	PEREMPUAN	36	SLTA	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	Responden	Laki-laki	37	S2	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
53	Responden	Perempuan	33	S2	PNS	4	4	4	4	3	4	3	4	4
54	Responden	Laki-laki	39	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	Responden	Perempuan	39	S1	PNS	3	4	4	4	4	3	3	4	3
56	Responden	Laki-laki	47	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	Responden	Perempuan	46	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	3
58	Responden	Laki-laki	40	S2	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4
59	Responden	Laki-laki	42	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	3	4	4
60	Responden	Laki-laki	40	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	Responden	Laki-laki	41	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	Responden	Laki-laki	48	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	Responden	Perempuan	34	S2	PNS	4	3	4	4	3	4	4	4	3
64	Responden	Laki-laki	48	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	Responden	Laki-laki	38	S2	PNS	4	3	4	3	4	3	4	4	4
66	Responden	Laki-laki	46	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	Responden	Laki-laki	42	S2	PNS	4	4	4	4	3	3	3	3	4
68	Responden	Laki-laki	37	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4

[illegible]

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan berkah dan karuniaNya, sehingga kami dapat menyelesaikan laporan hasil pengukuran survei kepuasan masyarakat semester I (Januari – Mei) tahun 2023 Balai Besar Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (BBPMKP) Ciawi Bogor.

Survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja BBPMKP Ciawi Bogor secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas dan inovasi untuk melaksanakan pelayanan publik selanjutnya dan memberikan gambaran tentang kinerja pelayanan kepada masyarakat.

Kami menyadari bahwa hasil dari kegiatan pengukuran ini masih belum sempurna. Tetapi kami berusaha untuk sedapat mungkin selalu memperbaiki kinerja pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu saran dan kritic guna menyempurnakan pelaksanaan kegiatan selanjutnya sangat kami harapkan. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dan penyusunan laporan ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak untuk itu kami mengucapkan terima kasih.

Bogor, 14 Juni 2023

Kepala BBPMKP,



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

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan berkah dan karuniaNya, sehingga kami dapat menyelesaikan laporan hasil pengukuran survei kepuasan masyarakat semester I (Januari – Mei) tahun 2023 Balai Besar Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (BBPMKP) Ciawi Bogor.

Survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja BBPMKP Ciawi Bogor secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas dan inovasi untuk melaksanakan pelayanan publik selanjutnya dan memberikan gambaran tentang kinerja pelayanan kepada masyarakat.

Kami menyadari bahwa hasil dari kegiatan pengukuran ini masih belum sempurna. Tetapi kami berusaha untuk sedapat mungkin selalu memperbaiki kinerja pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu saran dan kritik guna menyempurnakan pelaksanaan kegiatan selanjutnya sangat kami harapkan. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dan penyusunan laporan ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak untuk itu kami mengucapkan terima kasih.

Bogor, Juni 2023

Kepala BBPMKP,

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

