

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi/lembaga adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi/lembaga serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi/lembaga secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik. Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhannya yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan publik mutlak diperlukan mengingat kondisi sosial masyarakat yang semakin baik sehingga mampu merespon setiap penyimpangan dalam pelayanan publik melalui gerakan maupun tuntutan dalam media cetak dan elektronik. Apalagi dengan adanya persaingan terutama untuk pelayanan publik yang disediakan swasta membuat sedikit saja pelanggan merasakan ketidakpuasan maka akan segera beralih pada penyedia pelayanan publik yang lain. Hal ini membuat penyedia pelayanan publik swasta harus berlomba-lomba memberikan pelayanan publik yang terbaik. Ini yang

seharusnya ditiru oleh penyedia pelayanan publik pemerintah sehingga masyarakat merasa puas menikmati pelayanan publik tersebut.

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang berikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi.

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik perlu disusun indek kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 19/Permentan/ OT.080/4/2018. Data indek kepuasan masyarakat dapat dijadikan bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit kerja pelayanan publik untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang

diberikan oleh Unit Pelayanan publik. Survei ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparaturnya pemerintah kepada masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Diharapkan dari hasil survei akan diketahui data Hasil Kepuasan Masyarakat yang dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong unit pelayanan publik untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas layanannya.

Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi merupakan salah satu unit kerja di lingkungan Kementerian Pertanian yang memberikan pelayanan publik, khususnya di bidang pelatihan bagi aparaturnya maupun non-aparaturnya. Awal mula keberadaan Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi tidak lepas dari adanya Akademi Biologi yang berlokasi di Desa Bendungan, Kecamatan Ciawi, Kabupaten Bogor, Jawa Barat. Akademi ini didirikan pada tahun 1956. Peletakan batu pertama pembangunannya dilakukan oleh Sekretaris Jenderal Kementerian Pertanian, Ir. Gunung Iskandar pada tanggal 10 Maret 1956.

Pada perkembangannya berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian No. 14/Permentan/OT.140/2007, pada tanggal 19 Februari 2007 didirikanlah Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) atas dasar. Lembaga baru ini ditetapkan sebagai UPT di bidang pelatihan pertanian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Pertanian (BPPSDMP) yang secara teknis dibina oleh Kepala Pusat Pelatihan Pertanian.

Pada tahun 2013 PPMKP mengalami perubahan organisasi. Berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian No. 100 / Permentan / OT.140 / 10 / 2013, struktur organisasi PPMKP mengalami perampingan. Satu jabatan eselon III yang membidangi pelatihan multimedia dan dua jabatan eselon IV di bawahnya dilebur. Saat ini PPMKP dipimpin oleh Ir. Heri Suliyanto, MBA sesuai dengan Keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia, Nomor : 174/Kpts/KP. 230/3/2016.

Atas dasar amanat Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian, maka pada setiap semester PPMKP Ciawi melakukan kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan ke depan.

B. Tujuan

Tujuan pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah untuk :

1. Mengetahui tingkat pencapaian kinerja PPMKP Ciawi dalam melayani peserta pelatihan
2. Mengetahui tingkat kinerja yang dicapai oleh PPMKP Ciawi dalam pelaksanaan tugasnya.

C. Metode

Survei dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 19/Permentan/ OT.080/4/2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian melalui sistem Online Survey. Kuisisioner terdiri atas 9 (Sembilan) pertanyaan. Kesembilan unsur pelayanan publik tersebut memiliki prinsip dasar, yaitu sederhana, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, transparansi, dan keadilan. Unsur pelayanan publik, minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

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.

Unsur-unsur penilaian di atas selanjutnya dijabarkan ke dalam Sembilan (Sembilan) pertanyaan yang disajikan dalam kuisisioner dengan kriteria penilaian berikut: Nilai 4 untuk penilaian Sangat Baik, Nilai 3 untuk penilaian Baik, Nilai 2 untuk penilaian Kurang Baik dan Nilai 1 untuk penilaian Tidak Baik.

Adapun populasi yang digunakan dalam survey ini adalah peserta Pelatihan Pemantapan Magang Jepang, Pelatihan Manajemen UPJA Alsintan sebanyak 2 (dua) angkatan, Pelatihan Manajemen Pengelolaan Medsos bagi Petugas Kehumasan dan peserta Bimtek dan Ujian Sertifikasi Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah yang merupakan kegiatan kerjasama. Dari peserta tersebut disampling sebanyak 179 orang dengan pertimbangan bahwa menurut Gay dan Diehl (1992) berpendapat bahwa sampel haruslah sebesar-besarnya. Pendapat Gay dan Diehl (1992) ini mengasumsikan bahwa semakin banyak sampel yang diambil maka akan semakin representatif dan hasilnya dapat digeneralisir.

D. Tim Survey IKM

Tim pelaksana survey IKM PPMKP Ciawi Semester I Tahun 2019 adalah sebagai berikut:

Penanggung Jawab : Kepala Pusat PPMKP Ciawi
Ir.Heri Suliyanto, MBA
Pengarah : Drs.Widianto, M.Pd
Ketua Tim Survey : Sri Wahyu Sahita, S.Sos.,M.Si
Sekretaris : Regi Sri Lestari
Anggota : Royani

E. Jadwal Pelaksanaan

Survey ini dilaksanakan dengan rincian jadwal sbb :

No.	Uraian Kegiatan	Waktu
1.	Persiapan, (pendataan jadwal kegiatan pelatihan)	Januari 2019
2.	Perbanyakan Quisioner	Februari 2019
3.	Penyebaran Quesioner	5 – 8 Maret 2019 21/3 – 10/4 2019 24 – 28 April 2019 20 – 25 Mei 2019
4.	Rekapitulasi, coding dan olah data	10 – 12 Juni 2019
5.	Pemaparan hasil	13 Juni 2019
6.	Penyusunan Laporan	13 – 17 Juni 2019

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Survey

II. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil tabulasi data yang diperoleh dari ke-9 indikator unsur pelayanan masyarakat seperti telah disajikan pada Bab I terdahulu, maka pada Tabel 2.1 berikut ini, secara menyeluruh disajikan kembali nilai-nilai dan mutu pelayanan PPMKP Ciawi pada ke-9 unsur pelayanan masyarakat tersebut selama Semester I (Januari - Juni) Tahun 2019, sebagai berikut :

Tabel 2.1. Nilai dan Tingkat Mutu Pelayanan PPMKP Ciawi Semester I Tahun 2019

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI KONVERSI	TINGKAT MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan	97	Sangat Baik
2	Prosedur	97	Sangat Baik
3	Biaya pelayanan	96	Sangat Baik
4	Produk Pelayanan	100	Sangat Baik
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	96	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	96	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	99	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, saran dan keluhan	97	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	100	Sangat Baik
	NILAI	97,5	Sangat Baik

Sumber : data Primer diolah tahun 2019

Sesuai hasil yang disajikan pada tabel 4.1 tersebut di atas maka dapat dijelaskan bahwa secara umum indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PPMKP Ciawi selama Semester I Tahun 2019 berada pada kategori mutu **Sangat Baik** dengan nilai IKM mencapai 97,5 (dari kisaran nilai 25-100). Nilai konversi IKM sebesar 97,5 berada pada kisaran **Kategori A** atau mutu **Sangat Baik** dengan nilai terendah 96 dan nilai tertinggi 100.

Selanjutnya berdasarkan masing – masing unsur pelayanan, unsur yang menunjukkan nilai tertinggi sesuai hasil pengukuran IKM selama Semester I tahun

2019 dicapai oleh unsur **biaya / tarif** dimana mendapatkan nilai persepsi tertinggi yaitu **100**. Kondisi ini disebabkan semua responden sepakat bahwa biaya / tariff pelayanan yang diberikan oleh PPMKP bersifat gratis atau tanpa biaya sama sekali. Begitupun pelayanan yang diberikan selama mengikuti pelatihan diluar pelayanan resmi juga diberikan secara cuma – cuma dan gratis..Hal ini mengindikasikan kepuasan pelayanan prima tanpa biaya yang dilakukan PPMKP mendapatkan apresiasi yang tinggi dari konsumen. Begitupun pada Unsur penanganan pengaduan saran dan keluhan mendapatkan nilai 100, responden merasa sangat puas dengan respon cepat atas saran dan keluhan yang disampaikan selama mengikuti pelatihan di PPMKP.

Pada sisi lain, nilai terkecil yang dicapai dalam pelayanan oleh PPMKP Ciawi pada Semester I Tahun 2019 ada pada unsur **waktu, produk dan kompetensi pelaksana** dengan nilai capaian sebesar **96**, namun unsur penilaian dari unsur tersebut masih termasuk dalam kategori **sangat baik**.

Jika dicermati berdasarkan kisaran capaian antar unsur pelayanan, maka tampak bahwa kisaran yang terjadi relatif cukup sempit atau tidak terlalu jauh, dan masuk kedalam kategori sangat baik. Hal ini menjadi tolak ukur dalam meningkatkan standar pelayanan di PPMKP Ciawi untuk setiap unsurnya secara bertahap berdasarkan pedoman yang telah ditentukan.

III. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari hasil survey yaitu :

1. Responden Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa PPMKP Ciawi) pada Semester I Tahun 2019 ini berjumlah 179 orang yang berasal dari peserta pelatihan Pemantapan Magang Jepang, Bimtek dan Ujian Sertifikasi Pengadaan barang dan Jasa Pemerintah, Pelatihan Manajemen UPJA Alsintan, Pelatihan Manajemen Pengelolaan Medsos bagi Petugas Kehumasan dan Latsar CPNS Gol. III Non Kementan.
2. Selama periode semester I Tahun 2019, nilai rata - rata hasil persepsi responden sebesar 97.5 dan termasuk tergolong kategori A (sangat baik). Secara parsial kategori sangat baik ini dicapai oleh semua unsur pelayanan, sehingga kondisi ini menggambarkan bahwa masyarakat saat ini sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PPMKP Ciawi.
3. Unsur pelayanan terbaik untuk Semester I 2019 dicapai dalam unsur **biaya/tarif dan penanganan pengaduan, saran dan keluhan** dimana mendapatkan nilai persepsi tertinggi yaitu masing – masing **100**. Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah diantara yang terbaik adalah unsur **produk dan layanan, waktu pelayanan dan kompetensi pelaksana pelayanan publik** dengan nilai capaian sebesar **96**.

B. Saran

Dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik yang lebih baik, maka PPMKP Ciawi perlu mempertahankan unsur pelayanan yang sudah sangat baik dan terus melakukan perbaikan-perbaikan pada unsur pelayanan yang paling rendah nilainya, sehingga indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PPMKP Ciawi terus meningkat. Sesuai dengan hasil IKM tersebut maka unsur yang masih harus mendapatkan perhatian adalah produk dan layanan, waktu pelayanan dan kompetensi pelaksana pelayanan public. Terdapat beberapa unsur pelayanan yang dapat ditingkatkan oleh PPMKP untuk lebih baik lagi, mengingat semua unsur berhubungan dengan sumberdaya

manusia maka diperlukan peningkatan kualitas sumberdaya manusia. Peningkatan kualitas sumberdaya manusia ini dapat dilakukan dengan menyelenggarakan in house training yang berhubungan dengan pelayanan prima atau bekerjasama dengan perusahaan konsultan.

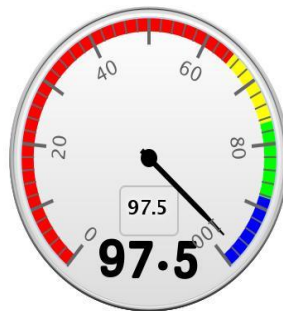
PENUTUP

Demikian hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengguna Jasa Pelayanan Semester I Tahun 2019 di PPMKP Ciawi. Hasil ini dapat dijadikan dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan selanjutnya.

LAMPIRAN

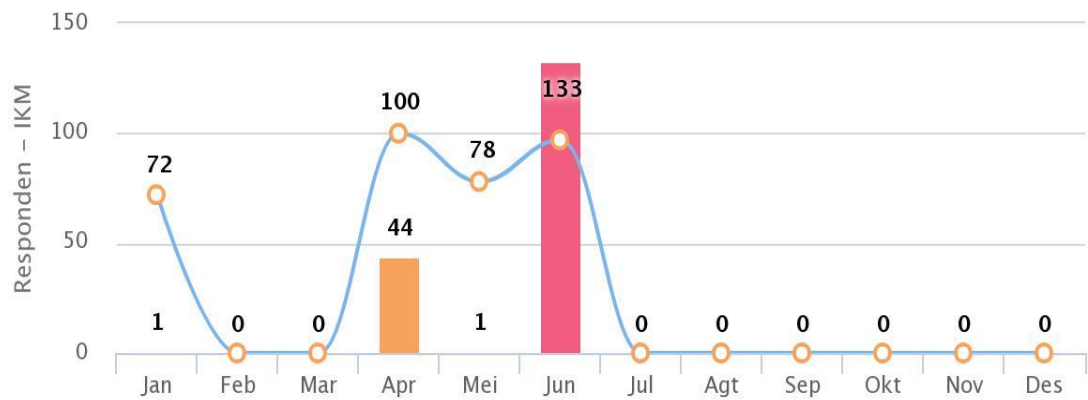
LAMPIRAN 1

Nilai IKM 2019

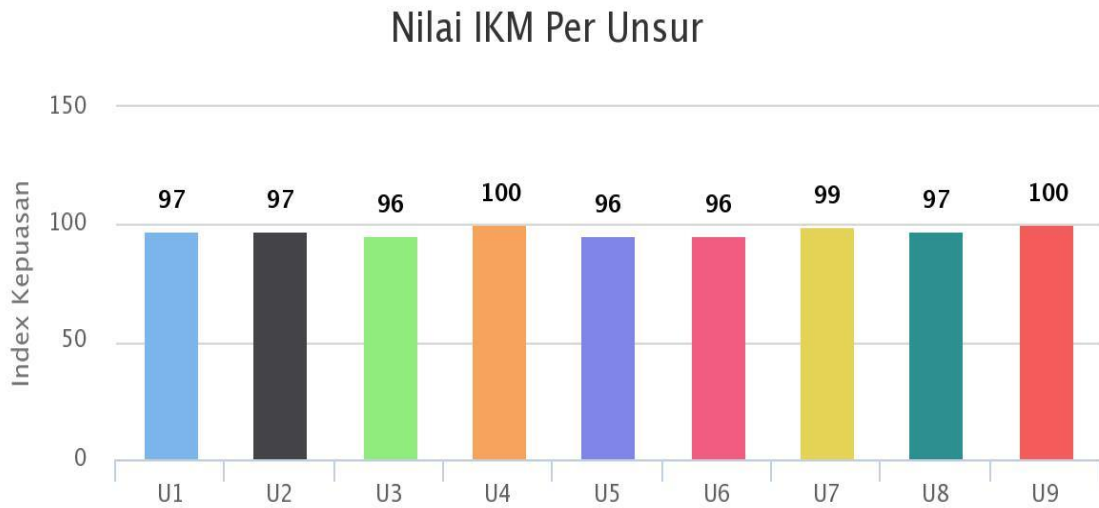


LAMPIRAN 2

Jumlah Responden vs Nilai IKM 2019



LAMPIRAN 3



LAMPIRAN 4

Statistik Mutu 2019 (179 Responden)



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karuniaNya, sehingga laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) periode Semester II (Juli - Oktober) Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi – Bogor Tahun 2019 telah selesai.

Kami mengharapkan adanya masukan saran dan kritik dalam pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi guna perbaikan dan pengembangan sistem monitoring dan evaluasi di masa yang akan datang.

Terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kami ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu dan bekerjasama serta berpartisipasi dalam pelaksanaan kegiatan Monitoring dan Evaluasi Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Akhirnya, semoga Allah SWT senantiasa meridhoi langkah kita Amiin.

Bogor, November 2019
Kepala Pusat,

Ir. Heri suliyanto, MBA.
NIP. 19600410 198303 1 005

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
RINGKASAN EKSEKUTIF	iv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang Masalah	1
B.Tujuan	2
C.Metode	2
D.Tim survey IKM.....	4
E.Jadwal Pelaksanaan	4
BAB II. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	5
BAB III. KESIMPULAN DAN SARAN.....	7
A.Kesimpulan	7
B.Saran.....	7
PENUTUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Nilai dan Tingkat Mutu Pelayanan PPMKP Ciawi Semester II Tahun 2019	5

RINGKASAN EKSEKUTIF

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik utamanya melalui pelayanan masyarakat dibidang pelatihan, Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) salah satu unit pelaksana teknis (UPT) di lingkungan Kementerian Pertanian yang memberikan pelayanan kepada publik secara langsung khususnya di bidang pelatihan pertanian bagi aparatur maupun non-aparatur yang disebut Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP), secara rutin melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan PPMKP. Hal ini sejalan dengan amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana pelayanan masyarakat harus memenuhi standar yang diatur dalam ketentuan tersebut.

Indeks Kepuasan Masyarakat (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 penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Pengumpulan dan pengolahan data IKM Lingkup Kementerian Pertanian mengacu kepada Permentan Nomor: 19/Permentan/OT.080/4/2018. Perhitungan IKM periode semester II Tahun 2019 di PPMKP Ciawi - Bogor, diperoleh dari hasil survey terhadap sampling responden sebanyak 150 orang yang menghasilkan nilai rata – rata indeks kepuasan masyarakat sebesar 97,3. Penilaian yang diberikan terhadap 9 unsur pelayanan publik, memberikan hasil sebagai berikut :

- a. Unsur 1, persyaratan pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar atau nilai konversi sebesar 97 (sangat baik);
- b. Unsur 2, prosedur pelayanan publik dengan nilai rata –rata hasil survei sebesar 97 (sangat baik);
- c. Unsur 3, waktu pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 96 (sangat baik);
- d. Unsur 4, biaya/tarif layanan dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 100 (sangat baik);
- e. Unsur 5, produk layanan dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 96 (sangat baik);

- f. Unsur 6, kompetensi pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 96 (sangat baik);
- g. Unsur 7, perilaku pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 99 (sangat baik);
- h. Unsur 8, penanganan pengaduan, saran, dan keluhan pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 97 (sangat baik); dan
- i. Unsur 9, sarana dan prasarana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 100 (sangat baik).

Secara umum pelayanan publik yang diberikan oleh PPMKP Ciawi - Bogor selama periode semester II Tahun 2019 dinilai sangat baik oleh seluruh pengguna fasilitas atau sarana – prasarana PPMKP Ciawi - Bogor. Adapun unsur pelayanan publik yang perlu ditingkatkan mutunya pada Tahun 2019, yaitu unsur waktu pelayanan publik, produk layanan dan kompetensi pelaksana pelayanan publik.



LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2018

SILAYAN ONLINE &
WEB KEMENTERIAN PERTANIAN



Latar Belakang

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 19 telah mengamatkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih adanya pengaduan / keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga belum menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih adanya dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan.

Di samping itu, data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan mutu pelayanannya.

Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dimana didalamnya terdapat 9 unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, termasuk di Kementerian Pertanian.

Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Sub Pelayanan Informasi Biro Humas dan Informasi Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;

4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari Sub Pelayanan Informasi Biro Humas dan Informasi Publik, sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Sub Pelayanan Informasi Biro Humas dan Informasi Publik;
6. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Sub Pelayanan Informasi Biro Humas dan Informasi Publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sasaran

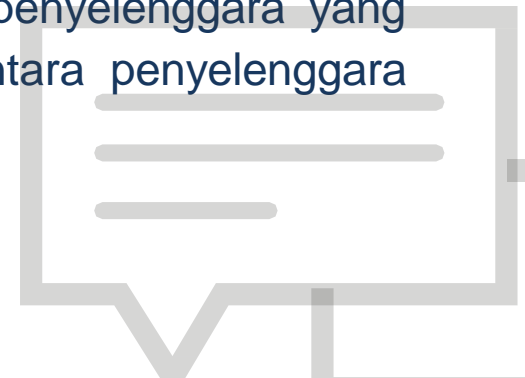
Adapun sasaran-sasaran Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Sub Pelayanan Informasi Biro Humas dan Informasi Publik;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Sub Pelayanan Informasi Biro Humas dan Informasi Publik.

Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, dimana terdapat 9 unsur yaitu:

- Persyaratan Pelayanan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- Sistem, Mekanisme dan Prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- Waktu Pelayanan, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- Biaya/Tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;



- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- Kompetensi Pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
- Perilaku Pelaksana, sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- Sarana dan Prasarana, sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung);
- Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan, tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku

BENTUK JAWABAN

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda.

Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat sesuai/puas sampai dengan tidak sesuai/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- >Tidak sesuai diberi nilai persepsi 1;
- >Kurang sesuai diberi nilai persepsi 2;
- >Sesuai diberi nilai persepsi 3; dan
- >Sangat sesuai diberi nilai persepsi 4

METODE PENGOLAHAN DATA

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{N}$$

N : bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,11

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

IKM Unit Pelayanan X 25

Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak sesuai
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang sesuai
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Sesuai
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat sesuai

Nilai rata-rata per-Unsur dan nilai per Unsur Pelayanan

- Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden
- Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi
- Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang

Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke -9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut, pertanyaan tersebut dijumlahkan

Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan jenis kelamin, kelompok umur, pendidikan terakhir dan pekerjaan



Hasil nilai rata-rata unsur pelayanan

No	Unsur IKM	Nilai Unsur IKM
1.	Persyaratan	a
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	b
3.	Waktu Penyelesaian	c
4.	Biaya / Tarif	d
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	e
6.	Kompetensi Pelaksana	f
7.	Perilaku Pelaksana	g
8.	Sarana dan Prasarana	h
9.	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	i

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut: $(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = X$

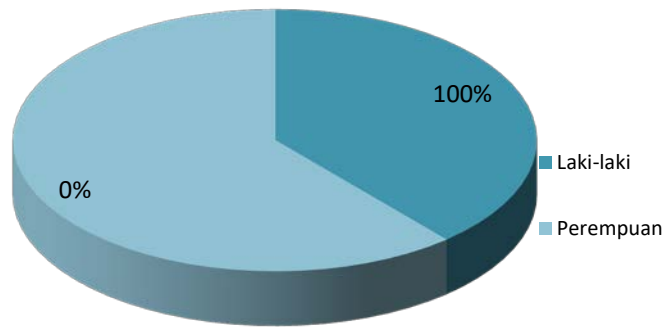
Nilai Survei = Nilai Indeks (X)

Nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

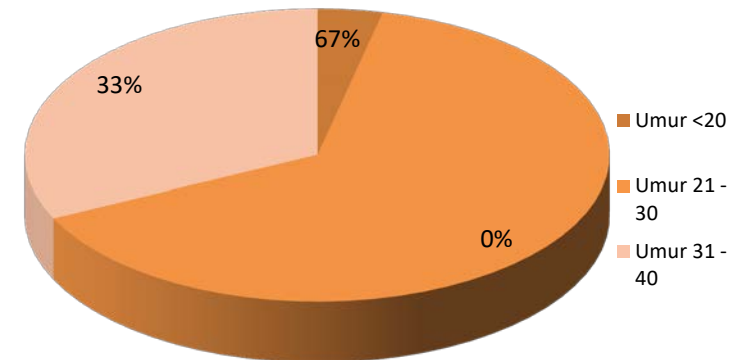
- Nilai IKM setelah dikonversi =
- Nilai Indeks x Nilai Dasar = X 25 =
- Mutu Pelayanan
- Kinerja Unit Pelayanan

Prosentase Nilai IKM bulan Januari

- Responden berdasarkan jenis kelamin

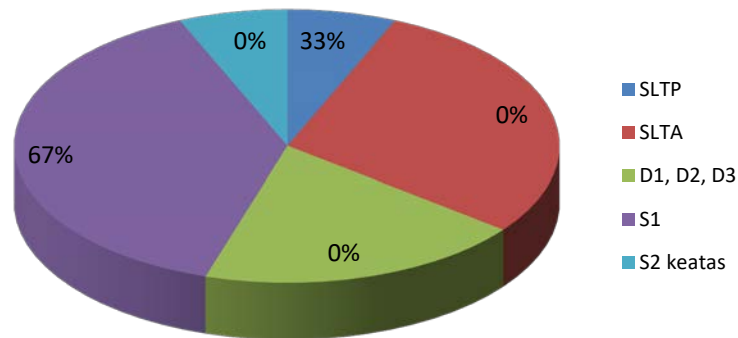


- Responden berdasarkan kelompok umur

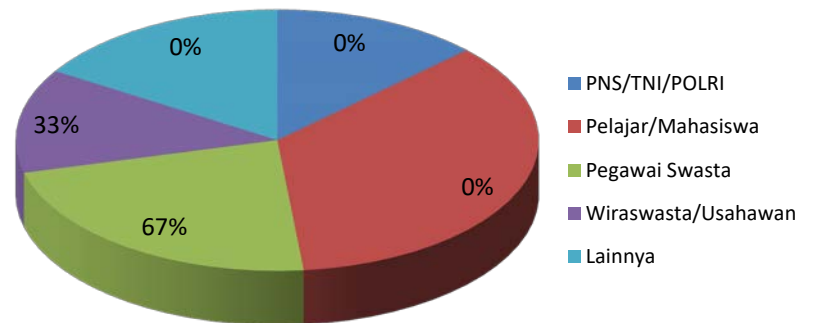


Prosentase Nilai IKM bulan Januari

- Responden berdasarkan pendidikan terakhir

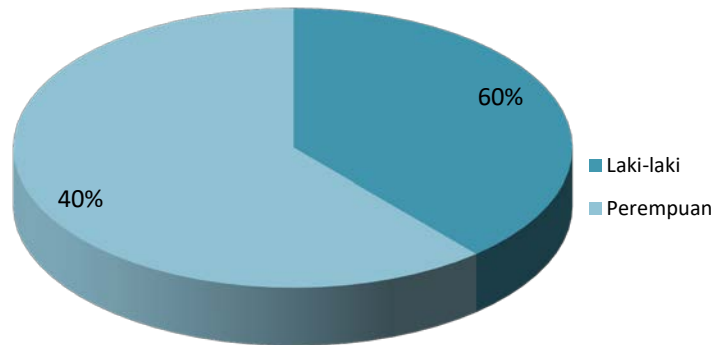


- Responden berdasarkan pekerjaan

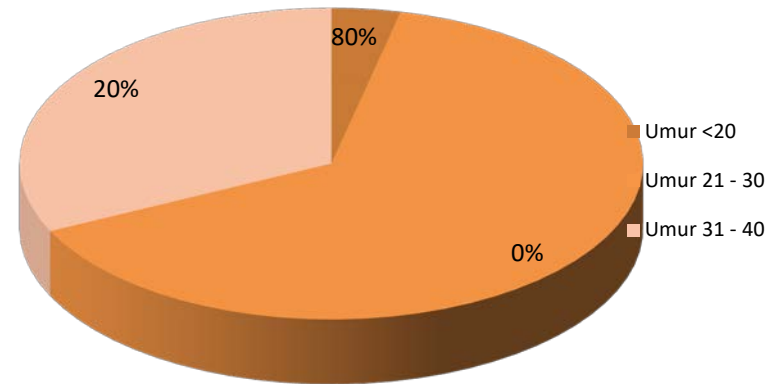


Prosentase Nilai IKM bulan Februari

- Responden berdasarkan jenis kelamin

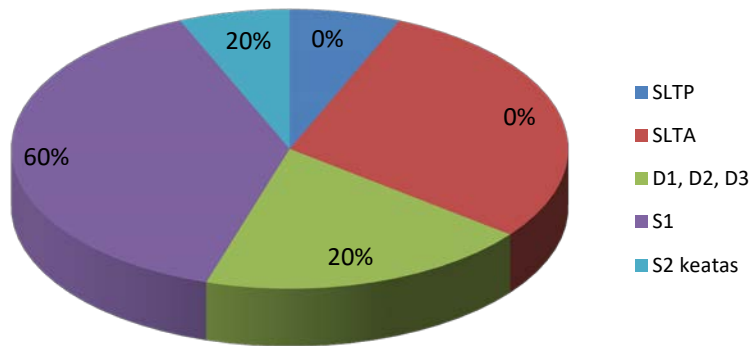


- Responden berdasarkan kelompok umur

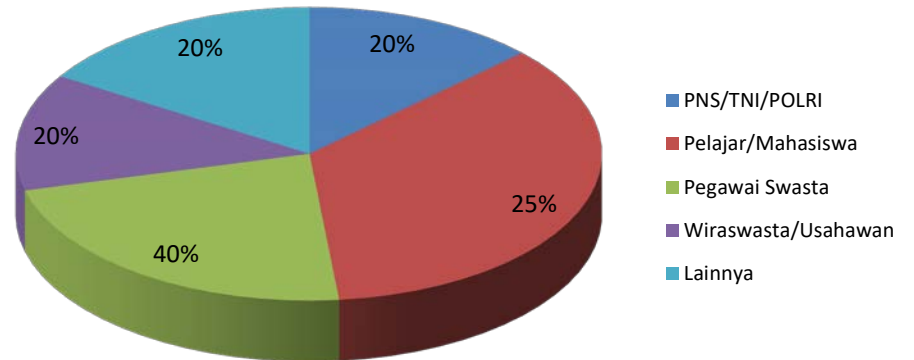


Prosentase Nilai IKM bulan Februari

• Responden berdasarkan pendidikan terakhir

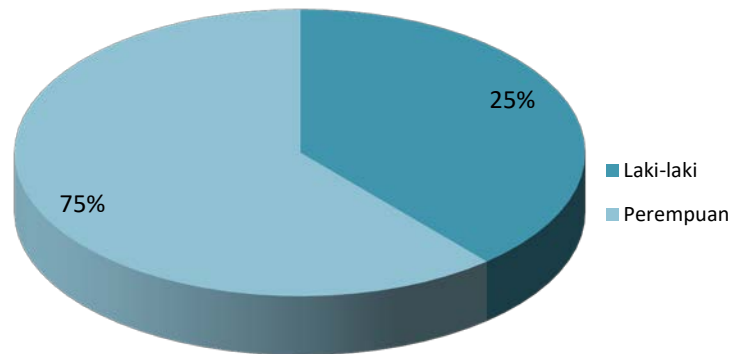


• Responden berdasarkan pekerjaan

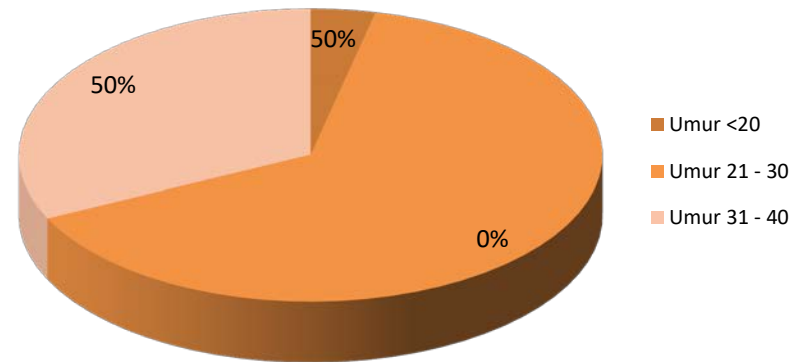


Prosentase Nilai IKM bulan Maret

- Responden berdasarkan jenis kelamin

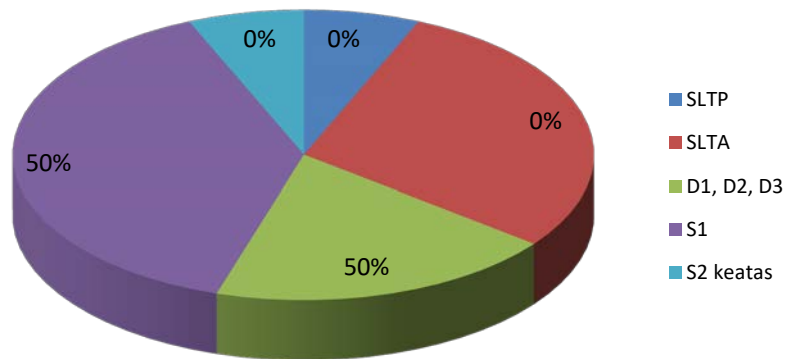


- Responden berdasarkan kelompok umur

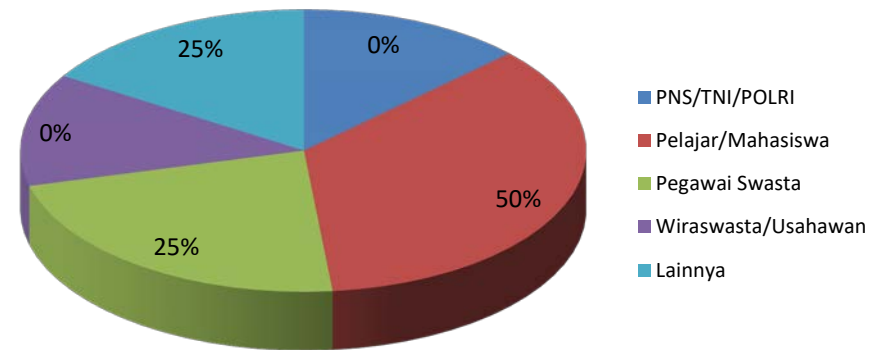


Prosentase Nilai IKM bulan Maret

- Responden berdasarkan pendidikan terakhir

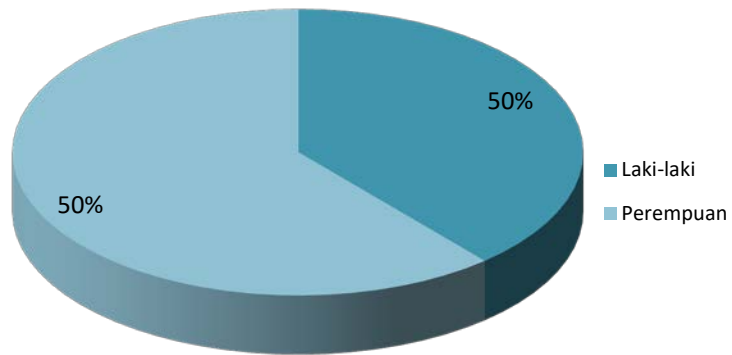


- Responden berdasarkan pekerjaan

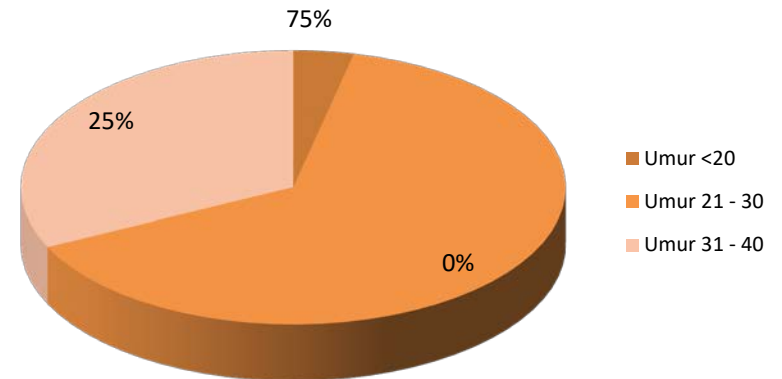


Prosentase Nilai IKM bulan April

- Responden berdasarkan jenis kelamin

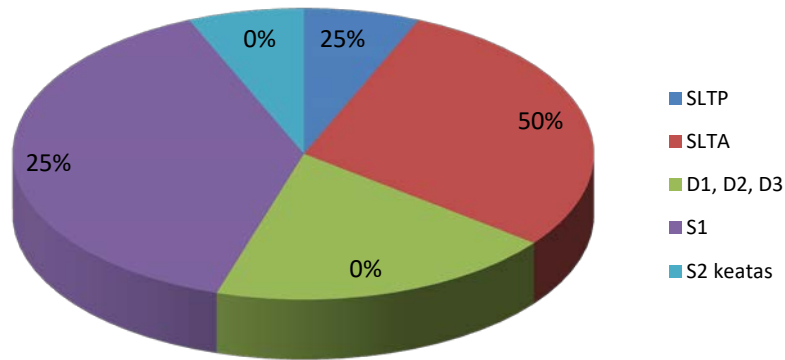


- Responden berdasarkan kelompok umur

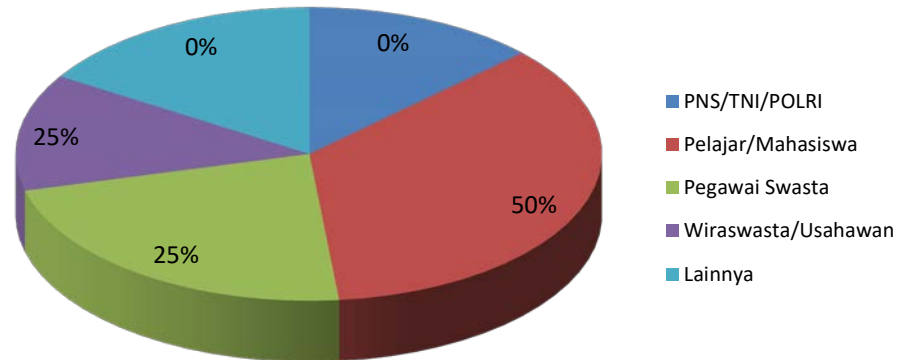


Prosentase Nilai IKM bulan April

- Responden berdasarkan pendidikan terakhir

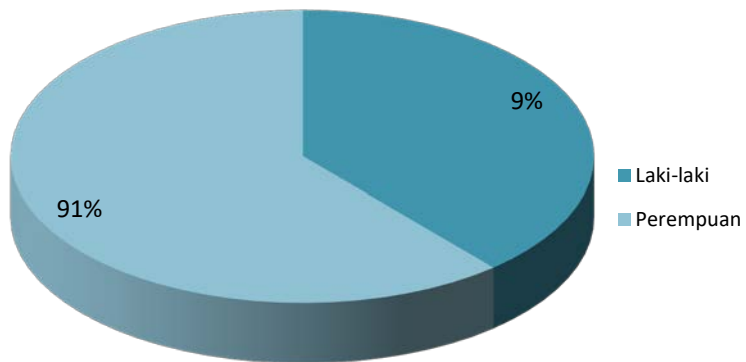


- Responden berdasarkan pekerjaan

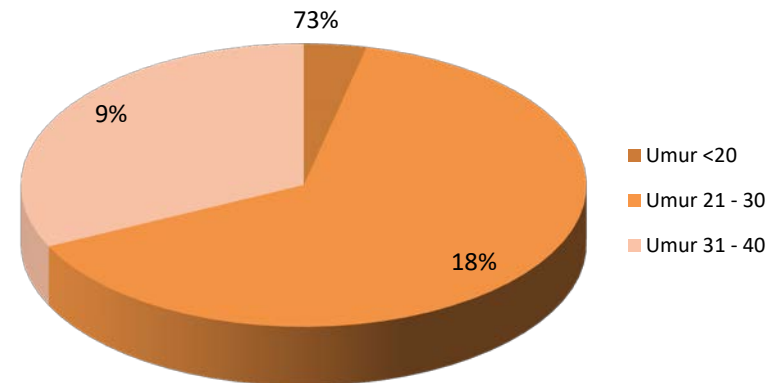


Prosentase Nilai IKM bulan Mei

- Responden berdasarkan jenis kelamin

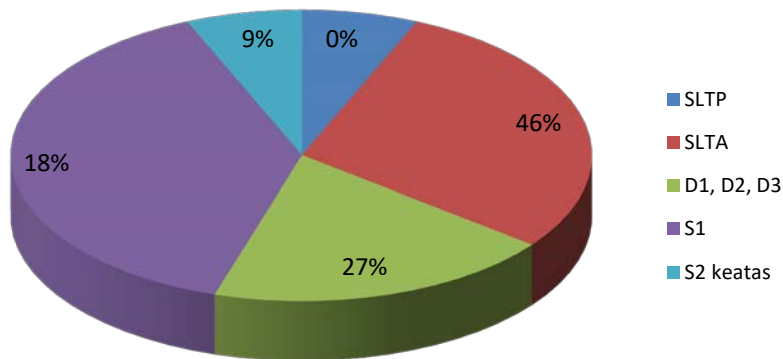


- Responden berdasarkan kelompok umur

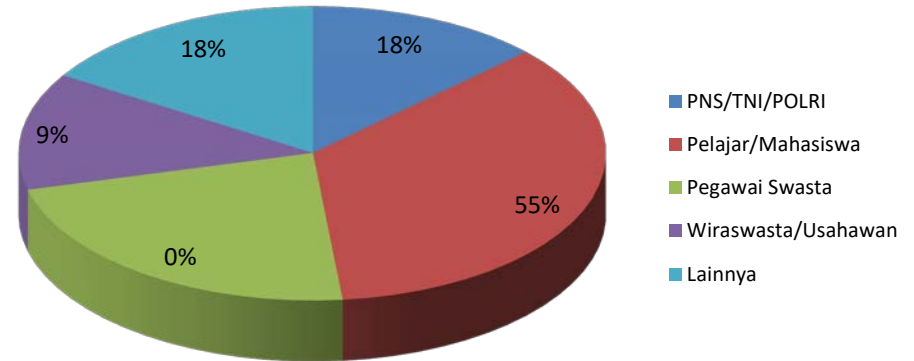


Prosentase Nilai IKM bulan Mei

- Responden berdasarkan pendidikan terakhir

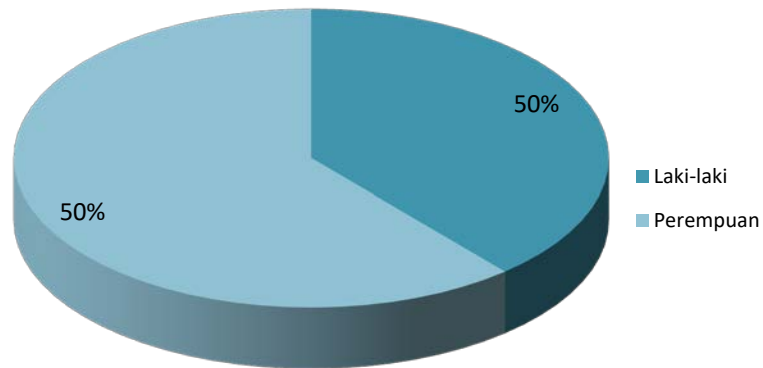


- Responden berdasarkan pekerjaan

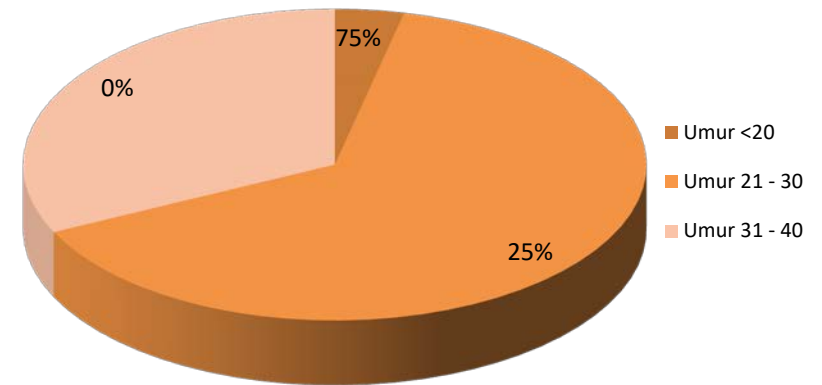


Prosentase Nilai IKM bulan Juni

- Responden berdasarkan jenis kelamin

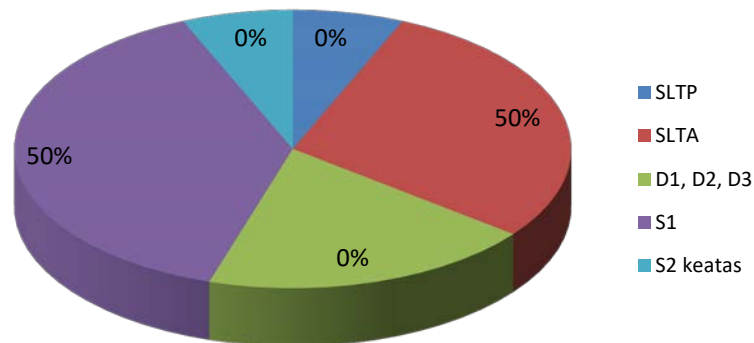


- Responden berdasarkan kelompok umur

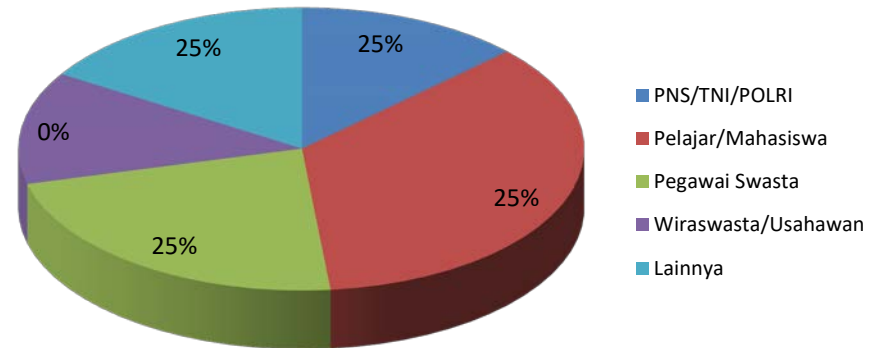


Prosentase Nilai IKM bulan Juni

• Responden berdasarkan pendidikan terakhir



• Responden berdasarkan pekerjaan



Hasil Penghitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Informasi Biro Humas dan Informasi Publik Tahun 2018

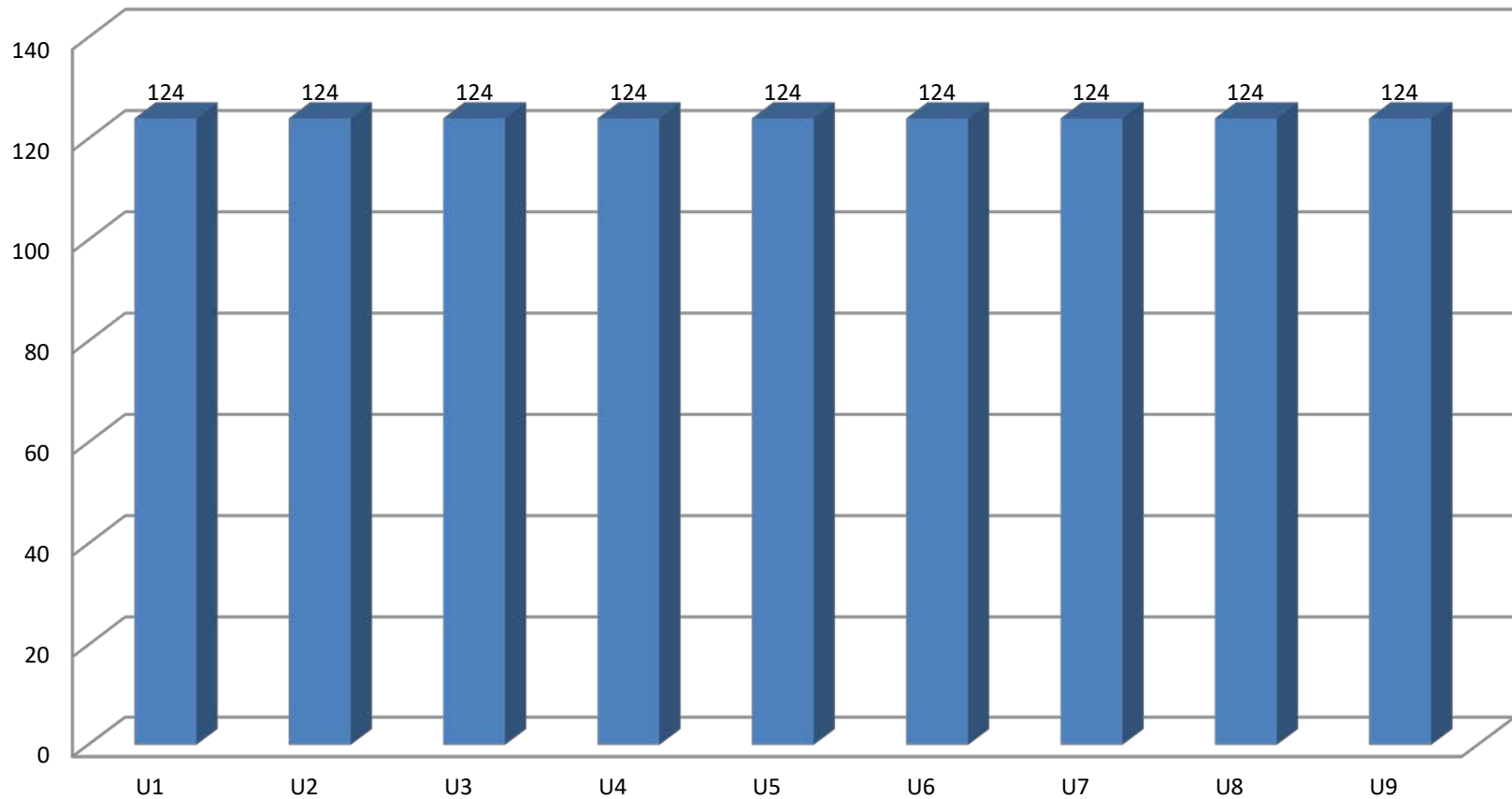
Hasil pengukuran IKM Unit Pelayanan Informasi Biro Humas dan Informasi Publik semester I tahun 2018 menunjukkan Nilai Indeks 3.96 dengan Nilai IKM setelah dikonversi menjadi 99 dengan mutu pelayanan A (kinerja pelayanan Bagian PIP dinilai Sangat Baik)

Perbandingan NRR Per Unsur dari 9 Unsur yang Dinilai

NO	Unsur Pelayanan	Nilai per Unsur
U1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	4
U2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	4
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	4
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	4
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	4
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	4
U7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	4
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	4
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	4
	Rata-rata Nilai	3.96
	Nilai IKM Setelah Dikonversi	99

Jumlah Nilai per Unsur

Jumlah Nilai Per Unsur



Kesimpulan

Dalampelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama 6 (enam) bulan, dari Januari sampai dengan Juni 2018 dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pada semester I tahun 2018 ini, nilai IKM Unit Pelayanan Informasi Biro Humas dan Informasi Publik sebesar 99 dan bila dibandingkan tahun 2017 yang nilainya sebesar 86,6 terjadi kenaikan sebesar (12,4), berarti nilai pada semua unsur pelayanan menunjukkan kearah peningkatan yang sangat baik; Untuk bisa mempertahankan serta mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (top manager), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Tindak Lanjut

Meskipun nilai IKM Unit Pelayanan Informasi Biro Humas dan Informasi Publik mengalami peningkatan yang signifikan, disarankan kepada Unit Pelayanan Informasi Biro Humas dan Informasi Publik agar dapat mempertahankan dan terus meningkatkan mutu pelayanan yang sudah dilaksanakan dan melakukan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang pernah mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya.

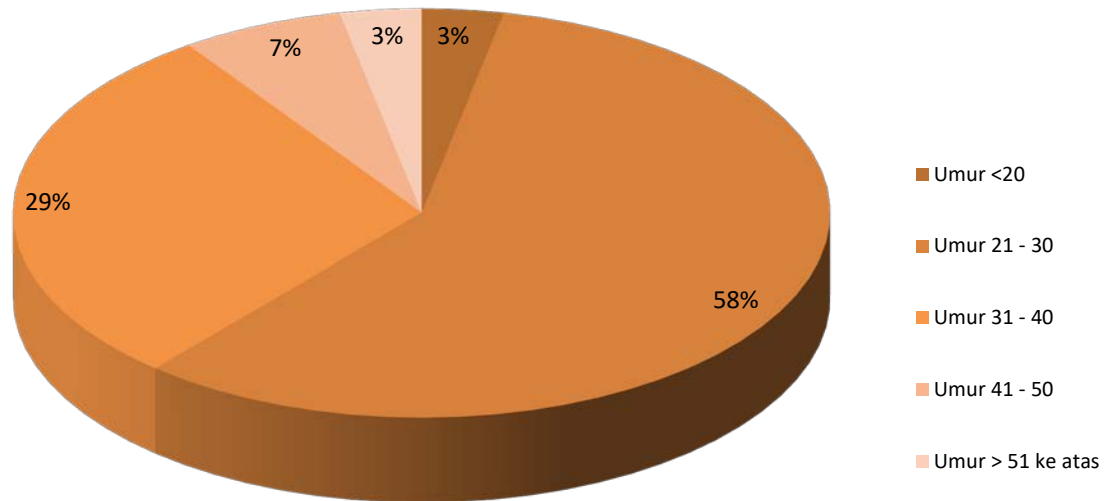


LAMPIRAN

Lampiran 1

Profil Responden

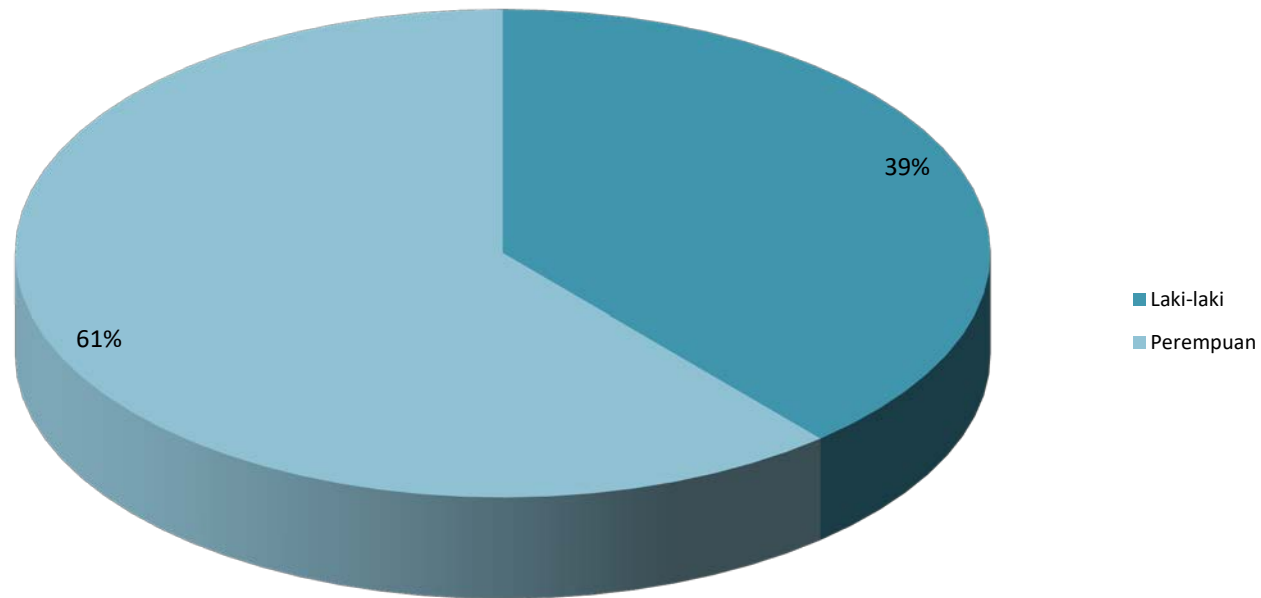
•Usia



Lampiran 1

Profil Responden

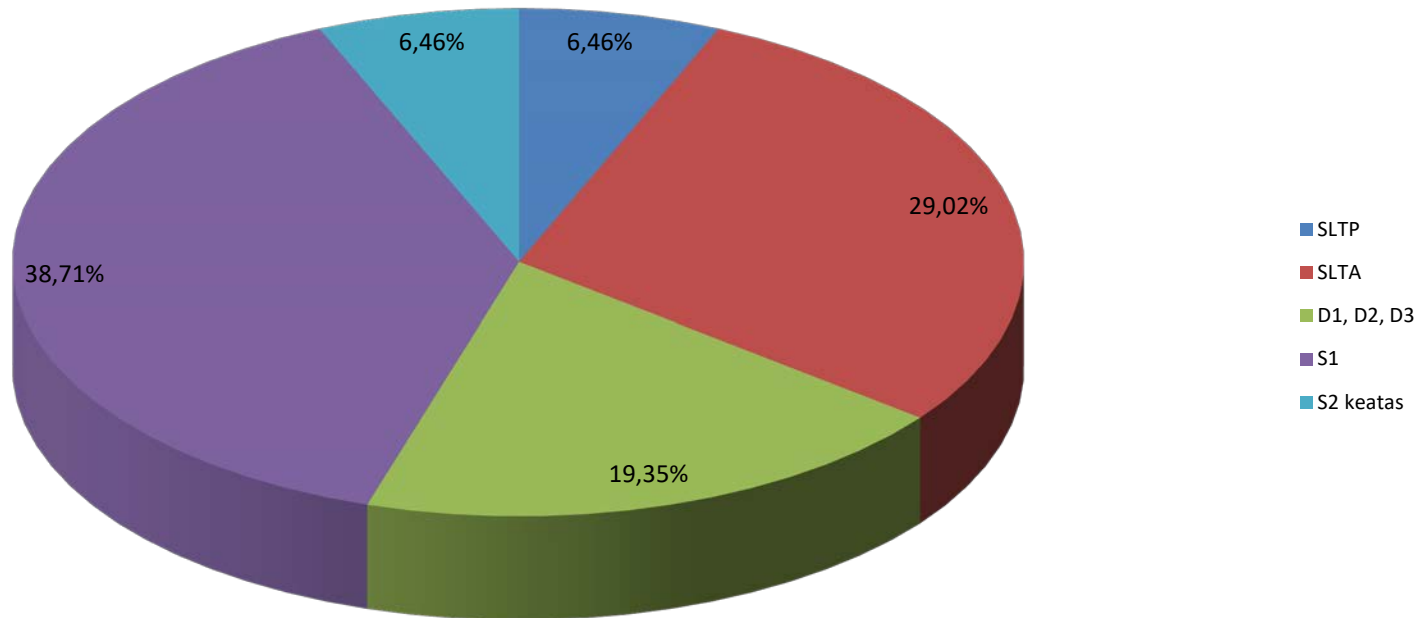
- Jenis Kelamin



Lampiran 1

Profil Responden

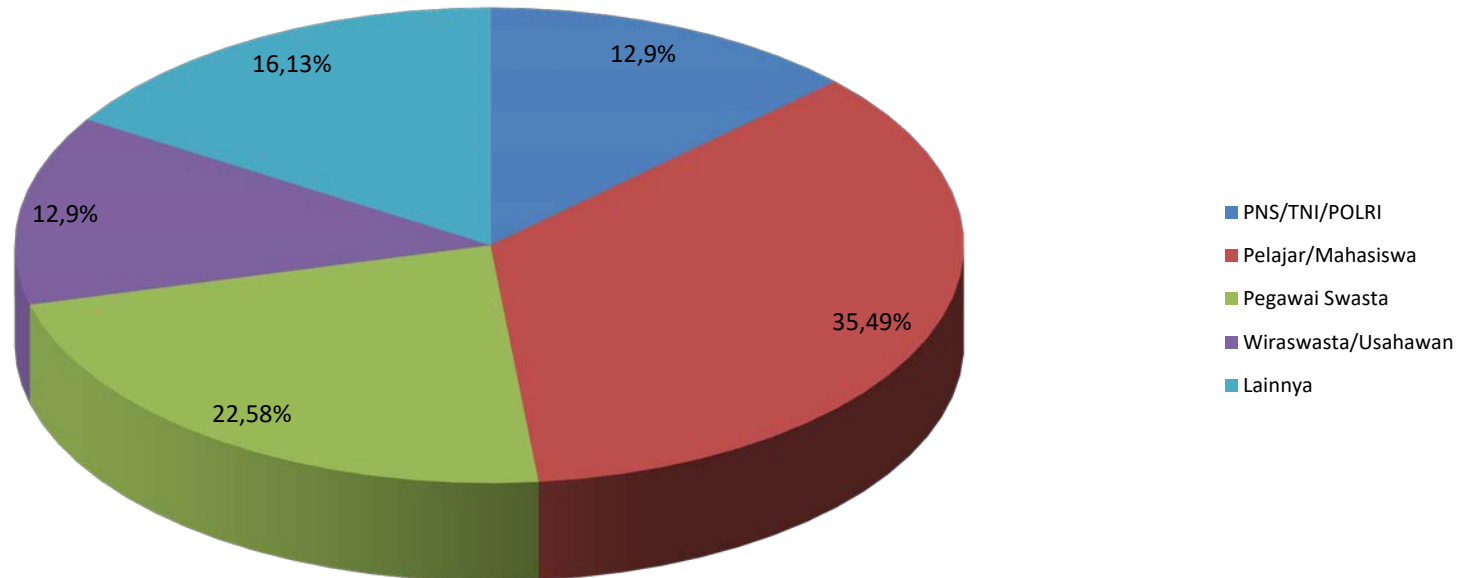
• Pendidikan



Lampiran 1

Profil Responden

•Pekerjaan



Nilai per Unsur per Responden

[illegible]

Nilai per Unsur per Responden

[illegible]

Nilai per Unsur per Responden

[illegible]

Nilai per Unsur per Responden

[illegible]

Chart Report per Unsur

- Unsur: pertanyaan 1 - 3

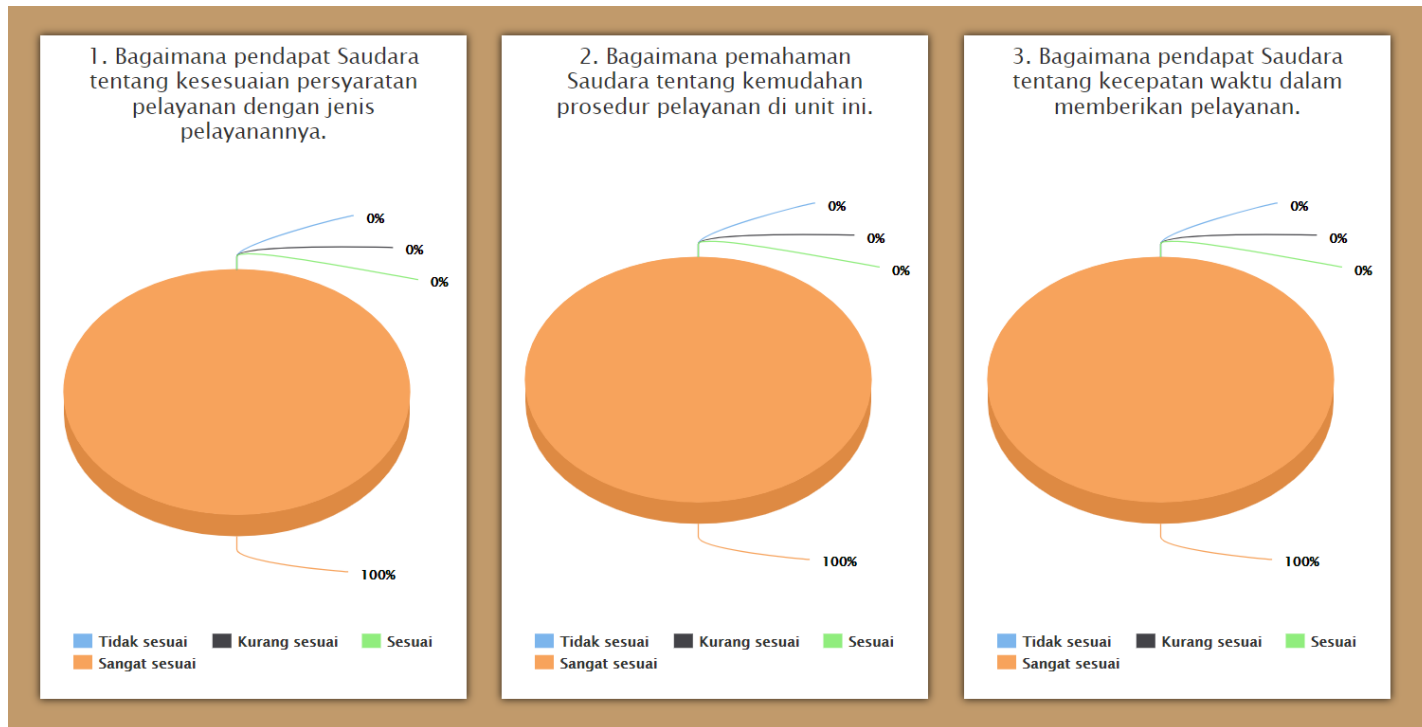


Chart Report per Unsur

- Unsur: pertanyaan 4 - 6

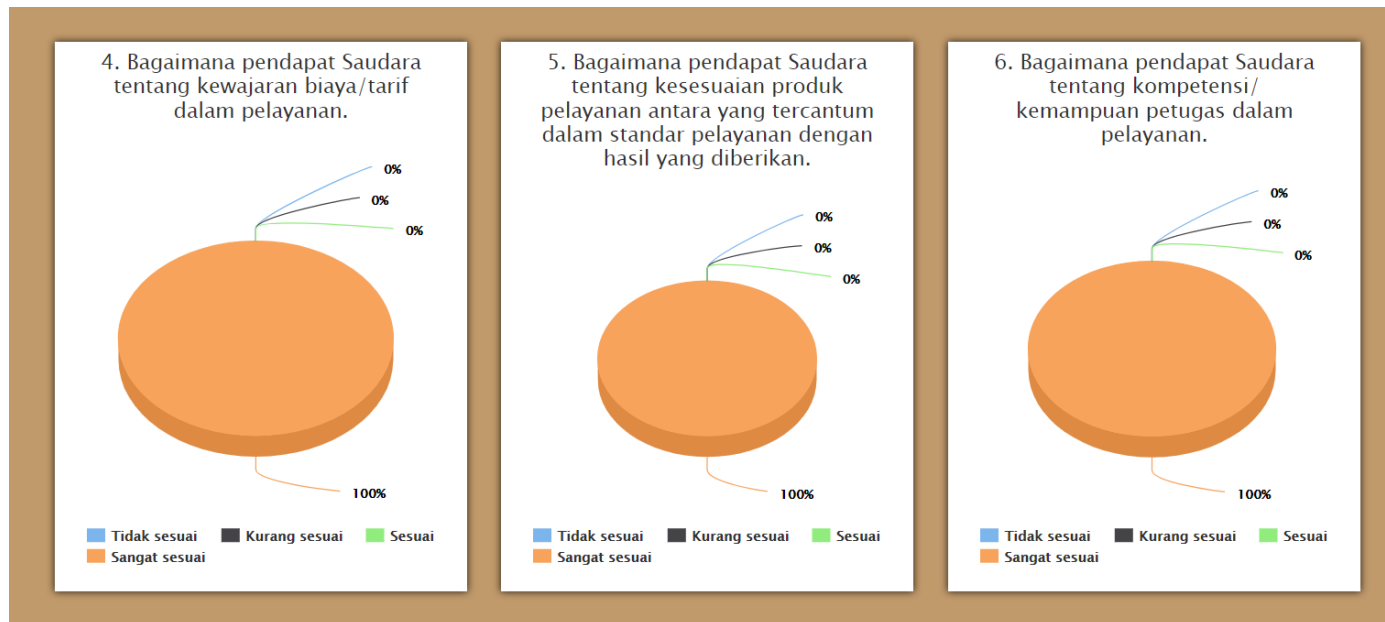
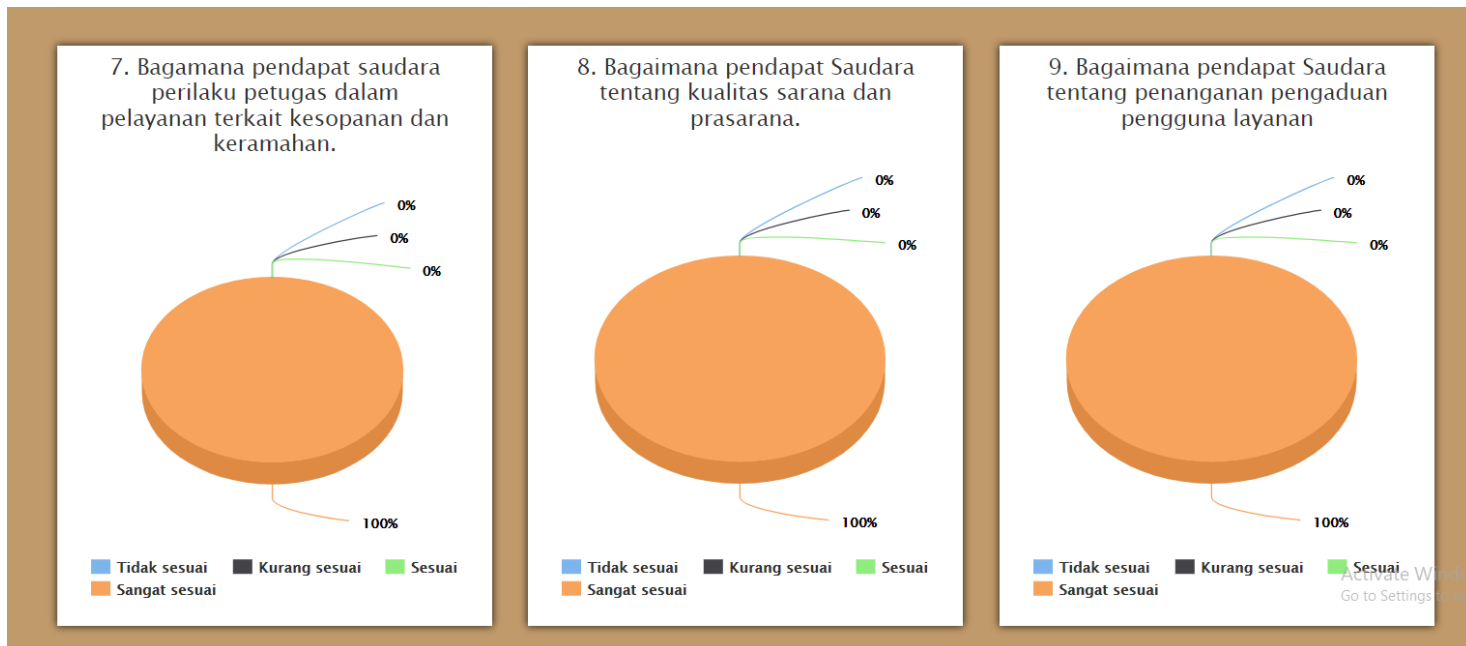


Chart Report per Unsur

- Unsur: pertanyaan 7 - 9





TERIMA KASIH

<http://ppid.pertanian.go.id/>

<http://www.pertanian.go.id/>

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu kegiatan yang dilakukan Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) adalah memberikan pelayanan kepada peserta pelatihan di dalam organisasi maupun kegiatan pihak di luar (kerjasama). .Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan PPMKP serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi/lembaga secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan peserta maupun mitra kerja , tetapi juga memberikan pelayanan yang baik. Dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan., Peningkatan kualitas pelayanan publik mutlak diperlukan mengingat kondisi sosial masyarakat yang semakin baik sehingga mampu merespon setiap penyimpangan dalam pelayanan publik melalui gerakan maupun tuntutan dalam media cetak dan elektronik. Apalagi dengan adanya persaingan terutama untuk pelayanan publik yang disediakan swasta membuat sedikit saja pelanggan merasakan ketidakpuasan maka akan segera beralih pada penyedia pelayanan publik yang lain.Hal ini membuat penyedia pelayanan publik swasta harus berlomba-lomba memberikan pelayanan publik yang terbaik. Ini yang seharusnya ditiru oleh penyedia pelayanan publik pemerintah sehingga masyarakat merasa puas menikmati pelayanan publik tersebut.

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik PPMKP melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala. Diharapkan dari hasil survei akan diketahui data Hasil Kepuasan Masyarakat yang dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong PPMKP untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan. Data indeks kepuasan masyarakat dapat dijadikan bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong PPMKP untuk meningkatkan mutu pelayanan.

B. Tujuan

Tujuan pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah untuk :

- a. Mengetahui tingkat pencapaian kinerja PPMKP Ciawi dalam melayani peserta pelatihan
- b. Mengetahui tingkat kinerja yang dicapai oleh PPMKP Ciawi dalam pelaksanaan tugasnya.

C. Metode

Survei dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 19/Permentan/ OT.080/4/2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian melalui sistem Online Survey. Kuisisioner terdiri atas 9 (Sembilan) pertanyaan, dimana masing-masing pertanyaan tersebut mewakili 9 (Sembilan) unsur yang harus ada dalam survei pelayanan publik terdiri dari:

Kesembilan unsur pelayanan publik tersebut memiliki prinsip dasar, yaitu sederhana, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, transparansi, dan keadilan. Unsur pelayanan publik, minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

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.

Unsur-unsur penilaian di atas selanjutnya dijabarkan ke dalam Sembilan (Sembilan) pertanyaan yang disajikan dalam kuisisioner dengan kriteria penilaian berikut: Nilai 4 untuk penilaian Sangat Baik, Nilai 3 untuk penilaian Baik, Nilai 2 untuk penilaian Kurang Baik dan Nilai 1 untuk penilaian Tidak Baik.

Adapun populasi yang digunakan dalam survey ini adalah peserta Pelatihan Dasar CPNS Golongan III Perpusnas, Pelatihan Dasar CPNS Golongan II Kementan, Pelatihan Manajemen Penyuluhan (Pemanfaatan IT Menuju Pertanian 4.0), Pelatihan Calon Widyaiswara, dan peserta Pelatihan Pemanfaatan IT Bagi Widyaiswara. Dari peserta tersebut disampling sebanyak 150 orang.

D. Tim Survey IKM

Tim pelaksana survey IKM PPMKP Ciawi Semester II Tahun 2019 adalah sebagai berikut:

Penanggung Jawab : Kepala Pusat PPMPK Ciawi
Ir. Heri Suliyanto, MBA.

Pengarah : Drs. Widiyanto, M.Pd.

Ketua Tim Survey : Sri Wahyu Sahita, S,Sos.,M.Si.

Sekretaris : Regi Sri Lestari

Anggota : Royani

E. Jadwal Pelaksanaan

Survey ini dilaksanakan dengan rincian jadwal sbb :

No.	Uraian Kegiatan	Waktu
1.	Persiapan, (pendataan jadwal kegiatan pelatihan)	Juli 2019
2.	Perbanyakan Quisioner	Juli 2019
3.	Penyebaran Quesioner	Juli - Oktober 2019
4.	Rekapitulasi, coding dan olah data	20 - 27 Oktober 2019
5.	Pemaparan hasil	28 Oktober 2019
6.	Penyusunan Laporan	27– 31 Oktober 2019

BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil tabulasi data yang diperoleh dari ke-9 indikator unsur pelayanan masyarakat seperti telah disajikan pada Bab I terdahulu, maka pada Tabel 4.1 berikut ini, secara menyeluruh disajikan kembali nilai-nilai dan mutu pelayanan PPMKP Ciawi pada ke-9 unsur pelayanan masyarakat tersebut selama Semester II (Juli - Oktober) Tahun 2019, sebagai berikut :

Tabel 4.1. Nilai dan Tingkat Mutu Pelayanan PPMKP Ciawi Semester II Tahun 2019

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI KONVERSI	TINGKAT MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan	97	Sangat Baik
2	Prosedur	97	Sangat Baik
3	Biaya pelayanan	96	Sangat Baik
4	Produk Pelayanan	100	Sangat Baik
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	95	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	96	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	98	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, saran dan keluhan	100	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	97	Sangat Baik
NILAI		97,3	Sangat Baik

Sumber : Data Primer diolah tahun 2019

Sesuai hasil yang disajikan pada tabel 4.1 tersebut di atas maka dapat dijelaskan bahwa secara umum indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PPMKP Ciawi selama Semester II Tahun 2019 berada pada kategori mutu **Sangat Baik** dengan nilai IKM mencapai 97,3 (dari kisaran nilai 25-100). Nilai konversi IKM sebesar 97,3 berada pada kisaran **Kategori A** atau mutu **Sangat Baik** dengan nilai terendah 95 dan nilai tertinggi 100.

Selanjutnya berdasarkan masing – masing unsur pelayanan, unsur yang menunjukkan nilai tertinggi sesuai hasil pengukuran IKM selama Semester II tahun 2019 dicapai oleh unsur **biaya / tarif** dimana mendapatkan nilai persepsi tertinggi yaitu **100**. Kondisi ini disebabkan semua responden sepakat bahwa biaya / tariff pelayanan yang diberikan oleh PPMKP bersifat gratis atau tanpa biaya sama sekali. Begitupun pelayanan yang diberikan selama mengikuti

pelatihan diluar pelayanan resmi juga diberikan secara cuma – cuma dan gratis..Hal ini mengindikasikan kepuasan pelayanan prima tanpa biaya yang dilakukan PPMKP mendapatkan apresiasi yang tinggi dari konsumen. Begitupun pada Unsur penanganan pengaduan saran dan keluhan mendapatkan nilai 100, responden merasa sangat puas dengan respon cepat atas saran dan keluhan yang disampaikan selama mengikuti pelatihan di PPMKP. Hal ini merupakan hasil dari pengembangan layanan pengaduan berbasis web yang sudah diterapkan di PPMKP.

Pada sisi lain, nilai terkecil yang dicapai dalam pelayanan oleh PPMKP Ciawi pada Semester II Tahun 2019 ada pada unsur **produk spesifikasi jenis pelayanan dengan capaian nilai 95, waktu pelayanan, kompetensi pelaksana** dengan nilai capaian sebesar **96**, namun unsur penilaian dari unsur tersebut masih termasuk dalam kategori **sangat baik**.

Jika dicermati berdasarkan kisaran capaian antar unsur pelayanan, maka tampak bahwa kisaran yang terjadi relatif cukup sempit atau tidak terlalu jauh, dan masuk kedalam kategori sangat baik. Hal ini menjadi tolak ukur dalam meningkatkan standar pelayanan di PPMKP Ciawi untuk setiap unsurnya secara bertahap berdasarkan pedoman yang telah ditentukan.

Secara keseluruhan nilai ada penurunan nilai sebesar 0,2 dipengaruhi oleh nilai **Sarana dan Prasarana**, hal ini disebabkan masih berlangsungnya pembangunan dan rehabilitasi komplek asrama Surya dan perbaikan – perbaikan disekitar lokasi dilaksanakannya kegiatan yang berpengaruh pada proses belajar mengajar. Kemarau yang kering juga mengganggu pasokan air bersih di beberapa asrama yang menimbulkan keluhan dari peserta. Meski demikian penanganan dan antisipasi terus dilakukan agar kejadian serupa tidak terulang.

BAB III KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan survey yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa :

1. Responden Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa PPMKP Ciawi) pada Semester II Tahun 2019 ini berjumlah 150 orang yang berasal dari Pelatihan Dasar CPNS Golongan III Perpusnas, Pelatihan Dasar CPNS Golongan II Kementan, Pelatihan Manajemen Penyuluhan (Pemanfaatan IT Menuju Pertanian 4.0), Pelatihan Calon Widyaaiswara, dan peserta Pelatihan Pemnafatan IT Bagi Widyaaiswara.
2. Selama periode semester II Tahun 2019, nilai rata - rata hasil persepsi responden sebesar 97.3 dan termasuk tergolong kategori A (sangat baik). Secara parsial kategori sangat baik ini dicapai oleh semua unsur pelayanan, sehingga kondisi ini menggambarkan bahwa masyarakat saat ini sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PPMKP Ciawi.
3. Unsur pelayanan terbaik untuk Semester II 2019 dicapai dalam unsur **biaya/tarif dan penanganan pengaduan, saran dan keluhan** dimana mendapatkan nilai persepsi tertinggi yaitu masing – masing **100**. Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah diantara yang terbaik adalah unsur **waktu penyelesaian dan kompetensi pelaksana pelayanan publik** dengan nilai capaian sebesar **96**. **produk spesifikasi jenis layanan dengan nilai 95**.

B. Saran

Dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik yang lebih baik, maka PPMKP Ciawi perlu mempertahankan unsur pelayanan yang sudah sangat baik dan terus melakukan perbaikan-perbaikan pada unsur pelayanan yang paling rendah nilainya, sehingga indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PPMKP Ciawi terus meningkat. Sesuai dengan hasil SKM tersebut maka unsur yang masih harus mendapatkan

perhatian adalah produk dan layanan, waktu pelayanan dan kompetensi pelaksana pelayanan public.

Terdapat beberapa unsur pelayanan yang dapat ditingkatkan oleh PPMKP untuk lebih baik lagi, mengingat semua unsur berhubungan dengan sumberdaya manusia maka diperlukan peningkatan kualitas sumberdaya manusia. Peningkatan kualitas sumberdaya manusia ini dapat dilakukan dengan melaksanakan peningkatan profesionalisme pegawai secara berkesinambungan bergiliran maupun bersamaan dalam sebuah kegiatan pelatihan, workshop ataupun magang dan study banding.

PENUTUP

Baik-buruk atau tinggi-rendahnya kualitas jasa layanan yang diberikan PPMKP kepada publik ditentukan sepenuhnya oleh persepsi dan penilaian publik pelanggan sendiri.

Bagi PPMKP hasil tersebut adalah sesuatu yang membanggakan dan makin memperkuat rasa percaya diri dalam menjalankan tugas dan fungsinya, salah satunya adalah tugas ikut serta mencerdaskan kehidupan bangsa melalui kegiatan pelatihan. Meskipun demikian, PPMKP tentu tidak akan berpuas diri. PPMKP akan terus berusaha meningkatkan kualitas jasa layanannya terlebih terdapat satu indikator layanan, yaitu produk spesifikasi jenis pelayanan yang penilaiannya oleh pelanggan mendapatkan nilai terendah yakni 95. Di tahun-tahun mendatang, indikator tersebut akan menjadi prioritas perhatian perbaikan tanpa mengabaikan indikator-indikator yang lain yang nilainya telah diatasnya.

Demikian hasil pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengguna Jasa Pelayanan Semester II Tahun 2019 di PPMKP Ciawi. Hasil ini dapat dijadikan dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan selanjutnya.

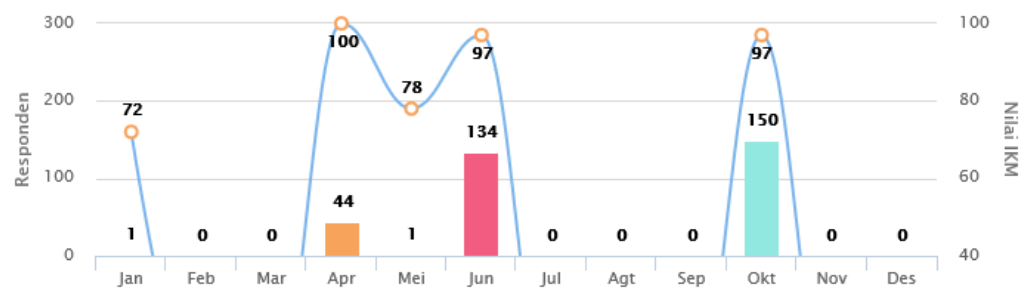
LAMPIRAN I

Nilai IKM 2019

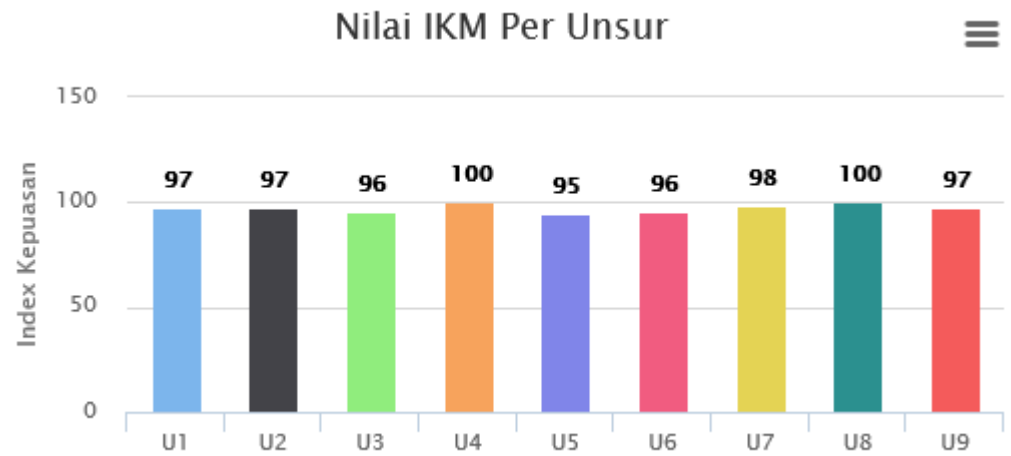


LAMPIRAN 2

Jumlah Responden vs Nilai IKM 2019



LAMPIRAN 3



LAMPIRAN 4

Statistik Mutu 2019 (330 Responden)



LAMPIRAN 5

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PUSAT PELATIHAN MANAJEMEN DAN KEPEMIMPINAN PERTANIAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM PERTANIAN**

SKM	RESPONDEN
97,3	<p>Jenis Kelamin : L 84 orang P 66 orang</p> <p>Pendidikan :</p> <p>SD : - orang</p> <p>SLTP : - orang</p> <p>SLTA : 7 orang</p> <p>D1/D2/D3 : 2 orang</p> <p>S1 : 109 orang</p> <p>S2 Keatas : 32 orang</p>

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karuniaNya, sehingga laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) periode Semester II (Juli - Oktober) Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi – Bogor Tahun 2019 telah selesai.

Kami mengharapkan adanya masukan saran dan kritik dalam pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi guna perbaikan dan pengembangan sistem monitoring dan evaluasi di masa yang akan datang.

Terima kasih dan pengharagaan yang setinggi-tingginya kami ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu dan bekerjasama serta berpartisipasi dalam pelaksanaan kegiatan Monitoring dan Evaluasi Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Akhirnya, semoga Allah SWT senantiasa meridhoi langkah kita Amiin.

Bogor, November 2019
Kepala Pusat,



Ir. Heri Sulyanto, MBA.

NIP. 19600410 198303 1 005

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karuniaNya, sehingga laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) periode Semester I (Januari - Juni) Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi – Bogor Tahun 2019 telah selesai.

Kami mengharapkan adanya masukan saran dan kritik dalam pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi guna perbaikan dan pengembangan sistem monitoring dan evaluasi di masa yang akan datang.

Terima kasih dan pengharagaan yang setinggi-tingginya kami ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu dan bekerjasama serta berpartisipasi dalam pelaksanaan kegiatan Monitoring dan Evaluasi Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Akhirnya, semoga Alloh SWT senantiasa meridhoi langkah kita Amiiin.

Ciawi – Bogor, Juni 2019
Kepala Pusat

Ir. Heri Suliyanto, MBA.
NIP. 1960 0410 198303 1 005

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
RINGKASAN EKSEKUTIF	iv
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan	4
C. Metode	4
D. Tim Survey IKM	5
E. Jadwal Pelaksanaan	6
II. HASIL DAN PEMBAHASAN	7
III. KESIMPULAN DAN SARAN	9
A. Kesimpulan	9
B. Saran	9
PENUTUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Survey	6
Tabel 2.1 Nilai dan Tingkat Mutu Pelayanan PPMKP Ciawi Semester I Tahun 2019.....	7

RINGKASAN EKSEKUTIF

Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi Bogor adalah salah satu unit pelaksana teknis (UPT) di lingkungan Kementerian Pertanian yang memberikan pelayanan kepada publik secara langsung khususnya di bidang pelatihan pertanian bagi aparatur maupun non-aparatur yang disebut Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP). Adapun untuk mengetahui tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh PPMKP Ciawi diperlukan suatu kegiatan pengukuran yang dinamakan Survei Kepuasan Masyarakat

Pengumpulan dan pengolahan data IKM Lingkup Kementerian Pertanian mengacu kepada Permentan Nomor: 19/Permentan/OT.080/4/2018. Perhitungan IKM periode semester I Tahun 2019 di PPMKP Ciawi - Bogor, diperoleh dari hasil survey terhadap sampling responden sebanyak 179 orang yang menghasilkan nilai rata – rata indeks kepuasan masyarakat sebesar 97,5. Penilaian yang diberikan terhadap 9 unsur pelayanan publik, memberikan hasil sebagai berikut :

- a. Unsur 1, persyaratan pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar atau nilai konversi sebesar 97 (sangat baik);
- b. Unsur 2, prosedur pelayanan publik dengan nilai rata –rata hasil survei sebesar 97 (sangat baik);
- c. Unsur 3, waktu pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar sebesar 96 (sangat baik);
- d. Unsur 4, biaya/tarif layanan dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 100 (sangat baik);
- e. Unsur 5, produk layanan dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 96 (sangat baik);
- f. Unsur 6, kompetensi pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 96 (sangat baik);

- g. Unsur 7, perilaku pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 99 (sangat baik);
- h. Unsur 8, penanganan pengaduan, saran, dan keluhan pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 97 (sangat baik); dan
- i. Unsur 9, sarana dan prasarana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 100 (sangat baik).

Secara umum pelayanan publik yang diberikan oleh PPMKP Ciawi - Bogor selama periode semester I Tahun 2019 dinilai sangat baik oleh seluruh pengguna fasilitas atau sarana – prasarana PPMKP Ciawi - Bogor. Adapun unsur pelayanan publik yang perlu ditingkatkan mutunya pada Tahun 2019, yaitu unsur waktu pelayanan publik, produk layanan dan kompetensi pelaksana pelayanan publik.