

L a p o r a n

Survey Kepuasan Masyarakat

2020

Semester II



Jl. Raya Puncak KM. 11
PO. BOX. 26 Ciawi Bogor 16720
telp/ fax: (0251) 8240149/ 8241147



ppmkpofficial



ppmkpciawi

www.ppmkp.bppsdp.pertanian.go.id

KATA PENGANTAR

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi Bogor kembali melakukan survey indeks kepuasan masyarakat (SKM) semester II (Juli – November) Tahun 2020. Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di PPMKP Ciawi Bogor dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan program dan kegiatan serta meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada PPMKP Ciawi Bogor dimasa yang akan datang.

Kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang bersifat membangun terhadap hasil survey kepuasan masyarakat ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan Survey Kepuasan Masyarakat Semester II (Juli – November) tahun 2020. Harapan kami laporan ini dapat bermanfaat dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik

Ciawi Bogor, November 2020

Kepala Pusat,



Ir. Yusral Tahirs M. Agr
NIP. 196406081990101001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL DAN GRAFIK	iii
RINGKASAN EKSEKUTIF	iv
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	1
C. Maksud dan Tujuan.....	2
D. Sasaran	2
E. Ruang Lingkup.....	3
F. Manfaat	3
II. METODE SURVEI	
A. Variabel Penelitian	5
B. Pengisian Kuesioner	6
C. Penyusunan Bentuk Jawaban	7
D. Penetapan Responden dan Lokasi.....	7
E. Pengumpulan Data.....	8
F. Tim Survei.....	8
G. Jadwal Pelaksanaan	8
H. Penyusunan Laporan	8
III. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Profil Responden.....	9
B. Hasil Analisis Survei IKM	10
IV. PENUTUP	
A. Simpulan.....	17
B. Saran.....	17
C. Rencana Tindak Lanjut	18
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

I. DAFTAR TABEL

1. Tabel Nilai dan Tingkat Mutu Pelayanan PPMKP Ciawi Bogor Semester II Tahun 2020;
2. Tabel Hasil Pengolahan Data Kuesioner Survey Indeks Kepuasan Masyarakat PPMKP Ciawi Bogor Semester II Tahun 2020;

II. DAFTAR GRAFIK

1. Grafik Profil responden berdasarkan jenis kelamin
2. Grafik Profil responden berdasarkan pendidikan
3. Grafik Profil responden berdasarkan profesi
4. Grafik Profil responden berdasarkan usia
5. Hasil Survey Unsur Perilaku Pelayanan
6. Hasil Survey Unsur Penanganan Pengaduan
7. Hasil Survey Unsur Biaya/Tarif
8. Hasil Survey Unsur Sarana Prasarana
9. Hasil Survey Unsur Prosedur
10. Hasil Survey Unsur Kesesuaian rodok Pelayanan
11. Hasil Survey Unsur Kecepatan Pelayanan
12. Hasil Survey Unsur Kompetensi Pelaksana
13. Hasil Survey Unsur Persyaratan Pelayanan

RINGKASAN EKSEKUTIF

Salah satu bentuk partisipasi masyarakat adalah pengaduan atau keluhan masyarakat (Brewer, dalam Purwanto, 2008). Apabila dikelola dengan baik, pengaduan atau keluhan masyarakat dapat menjadi masukan yang cukup berarti bagi kebijakan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini dilakukan oleh Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi Bogor dengan mengembangkan aplikasi layanan keluhan berbasis web. Aplikasi layanan keluhan ini dimaksudkan untuk mengelola keluhan, aduan, ataupun informasi lain dari pengguna PPMKP Ciawi Bogor terkait penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik di lingkungan PPMKP Ciawi Bogor.

Tidak hanya itu untuk meningkatkan kepedulian masyarakat terhadap langkah-langkah yang diambil PPMKP Ciawi Bogor, baik dalam bentuk pengawasan pelaksanaan kebijakan, maupun laporan masyarakat terhadap suatu tindak pelanggaran, PPMKP Ciawi Bogor membuka layanan pengaduan. Whistle Blowing System (WBS).

Pengaduan tersebut merupakan bagian dari pelayanan publik, di mana masyarakat dapat menyampaikan keluhan maupun saran perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan, maupun yang terkait hal – hal yang dipandang atau dilihat sebagai suatu pelanggaran.

Untuk mengetahui pendapat masyarakat mengenai pelayanan, PPMKP Ciawi Bogor kembali melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) tahun 2020. Melalui pengukuran IKM ini, diharapkan PPMKP Ciawi Bogor mendapat masukan yang berarti dalam memperbaiki pelayanan publik kepada masyarakat, dalam hal ini adalah pelayanan PPMKP Ciawi Bogor. Perbaikan pelayanan PPMKP Ciawi Bogor ini akan berimplikasi pada perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik di PPMKP Ciawi Bogor.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

Dalam rangka peningkatan kualitas pada PPMKP Ciawi Bogor maka dilakukan survey terhadap kualitas dua pelayan. Adapun pelayanan public yang disurvei adalah pelayanan kerjasama pelatihan dan penyelenggaraan pelatihan. Hal ini sejalan dengan amanat yang tertuang dalam UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik serta Peraturan Menteri PAN dan RB nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik secara berkala.

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

B. Dasar Hukum

Dasar dari penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah peraturan perundangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN.

2. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038).
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009.
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Peraturan Menteri Pertanian No. 19 Tahun 2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

C. Maksud dan Tujuan

Pembuatan indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap PPMKP Ciawi Bogor ini dimaksudkan sebagai usaha untuk bisa memperoleh gambaran kualitas pelayanan publik yang dilakukan secara berkala. Sehingga bukan hanya dapat diketahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna, namun juga dapat mengetahui perkembangan kinerja PPMKP terutama terkait dengan kriteria pelayanan terhadap publik.

D. Sasaran

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

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

E. Ruang Lingkup

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

F. Manfaat

Data dari hasil survei Kepuasan Masyarakat secara berkala ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui *profile* penyelenggaraan pelayanan publik PPMKP baik yang menggambarkan kelemahan maupun keunggulan;
2. Memiliki pijakan atau landasan yang berbasis data ilmiah untuk melakukan upaya - upaya perbaikan penyelenggaraan pelayanan di PPMKP Ciawi Bogor;
3. Mendapatkan informasi terkait dengan harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan PPMKP Ciawi Bogor;

4. Mendapatkan umpan balik atas apa yang telah dilakukan oleh PPMKP sehingga memberikan arah untuk perbaikan dan pengembangan penyelenggaraan pelayanan di masa mendatang;
5. Survei yang rutin dilaksanakan secara berkala akan memberikan gambaran profile dan informasi dinamika kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat;

II. METODE SURVEI

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

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

A. Variable penelitian

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

1. **Persyaratan**, yaitu ketentuan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan suatu jenis pelayanan publik yang meliputi persyaratan administrative dan teknis;
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi pelayanan publik dan penerima pelayanan publik termasuk pengaduan;
3. **Waktu penyelesaian**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan publik;

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

B. Pengisian Kuisisioner

Dalam survei kepuasan masyarakat digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuisisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

1. Bagian I Identitas unit pelayanan, termasuk jenis pelayanan yang dilakukan oleh responden.
2. Bagian II Identitas responden, meliputi: nama, usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir.
3. Bagian III Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur- unsur pelayanan yang dinilai

C. Penyusunan Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban untuk menentukan hasil survei kepuasan masyarakat melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada PPMKP mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan uraian sbb :

1. Kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1,
2. Kategori kurang baik dari nilai persepsi 2,
3. Kategori baik diberi nilai persepsi 3,
4. Kategori sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan:

- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasakan mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

D. Penetapan Responden dan Lokasi

1. Sampel responden

Responden adalah masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan pada PPMKP Ciawi Bogor. Sebaran responden menjadi terbatas hanya 68 orang karena pemberlakuan pembatasan sosial berskala besar akibat pandemik covid19. Hal ini membuat kegiatan pelatihan berkurang dan sebagian kegiatan dialihkan menjadi distance learning. Responden adalah peserta Pelatihan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Bagi Penyuluh Mendukung Kostratan, peserta Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tk.II Angkatan XVII Kementerian Pertanian, peserta Pelatihan Kepemimpinan Administrator dan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas.

E. Pengumpulan Data

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

F. Tim Survei IKM

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

PenanggungJawab : Kepala Pusat Ir. Yusral Tahir, M.Agr.
Pengarah : Drs. Widiyanto, M.Pd.
Ketua Tim Survei : Sri Wahyu Sahita, S,Sos.,M.Si.
Sekretaris/Anggota : Regi Sri Lestari

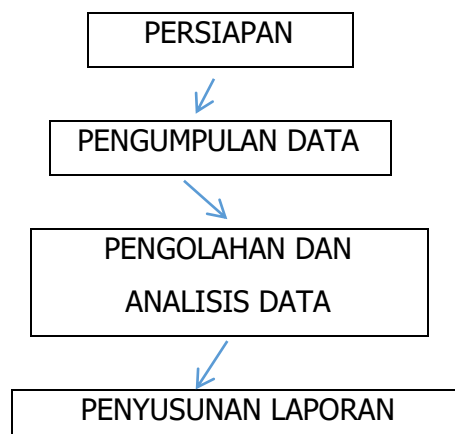
G. Jadwal Pelaksanaan

Survei ini dilaksanakan dengan rincian jadwal sbb :

No.	Uraian Kegiatan	Waktu
1.	Persiapan, (pendataan jadwal kegiatan pelatihan)	Juli 2020
2.	Penyebaran Quesioner	Juli – November 2020
3.	Rekapitulasi, coding dan olah data	Oktober - November 2020
4.	Penyusunan Laporan	16 – 19 November 2020

H. Penyusunan laporan

Hasil pelaksanaan seluruh kegiatan yang telah dilakukan akan disusun dalam Laporan Akhir Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk diserahkan kepada pihak terkait. Tahapan Penyusunan Laporan dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :

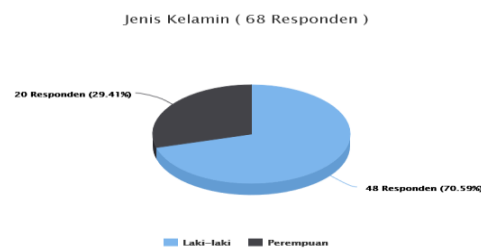


III. HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Profil Responden

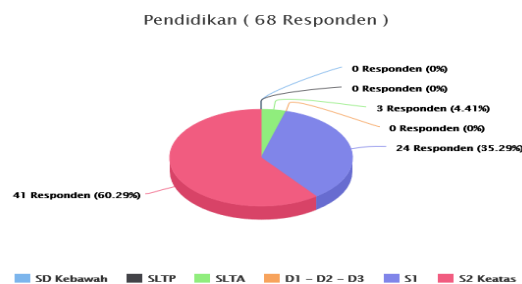
Survei IKM Semester II tahun 2020 dilakukan pada bulan Juli – November 2020 dengan gambaran responden survei dilakukan dengan mengolah data-data demografis dari para responden survei. Responden didominasi jenis kelamin laki – laki berjumlah 48 orang dan perempuan 20 orang.

Grafik A.1



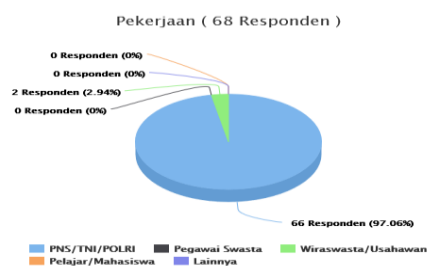
Dari sisi pendidikan didapat angka 41 orang berpendidikan diatas S2, 24 orang S1 dan SLTA tiga orang.

Grafik A.2



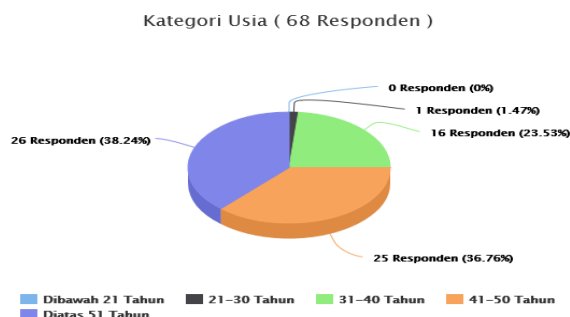
Profesi PNS/TNI/POLRI mendominasi dengan jumlah 66 orang dan wiraswasta dua orang.

Grafik A.3



Dari sisi usia responden paling muda adalah usia 31 – 40 tahun dan paling tua adalah diatas 51 tahun.

Grafik A.4



B. Hasil Analisis Survei IKM

Hasil Analisis aspek yang diungkap dalam indeks kepuasan masyarakat terhadap PPMKP Ciawi Bogor secara menyeluruh diperoleh dari rata-rata IKM dari sembilan kriteria yang diukur yaitu sebesar 3,90.

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

Tabel 1. Nilai dan Tingkat Mutu Pelayanan PPMKP Ciawi Semester II Tahun 2020

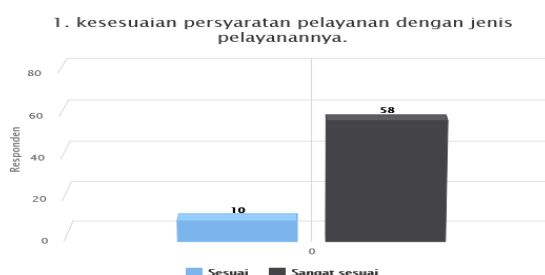
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI KONVERSI	NILAI RATA-RATA UNSUR	TINGKAT MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan	96	3,85	Sangat Baik
2	Prosedur	97	3,86	Sangat Baik
3	Kecepatan Waktu	96	3,85	Sangat Baik
4	Biaya/tarif	99	3,95	Sangat Baik
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	97	3,89	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	95	3,80	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	100	3,98	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, saran dan keluhan	100	4,00	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	99	3,95	Sangat Baik
NILAI		97,70	3,90	Sangat Baik

Bila kita melihat tabel konversi tersebut di atas maka Konversi IKM 97,7 dalam kategori Sangat Baik. Dengan demikian IKM terhadap PPMKP sebesar 97,7 dari rentang skor 25 – 100.

Tabel menjelaskan IKM, konversi IKM dan Interpretasi pada setiap aspek atau kriteria yang diukur. Dari tabel tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh 68 (enam puluh delapan) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap Sembilan unsur yang menjadi obyek survei IKM, dengan nilai 3,90 setelah dikonversi nilai IKM mencapai 97,70 (dari kisaran nilai 25-100). Hal ini berarti pelayanan yang diberikan aparatur PPMKP Ciawi selama Semester II Tahun 2020 secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang sangat baik. Nilai konversi IKM sebesar 97,70 berada pada kisaran **Kategori A** atau mutu **Sangat Baik** dengan nilai terendah 95 dan nilai tertinggi 100.

Perilaku pelayanan mengantongi nilai 100. Angka sempurna yang diperoleh ini merupakan hasil dari pembinaan yang terus menerus dilakukan oleh manajemen PPMKP Ciawi Bogor. Peningkatan profesionalisme terutama cara bersosialisasi dan berinteraksi dengan orang lain, dan penerapan reward and punishment berhasil memotivasi petugas. Pembawaan diri sangat penting untuk diperhatikan karena akan terkait dengan citra lembaga.

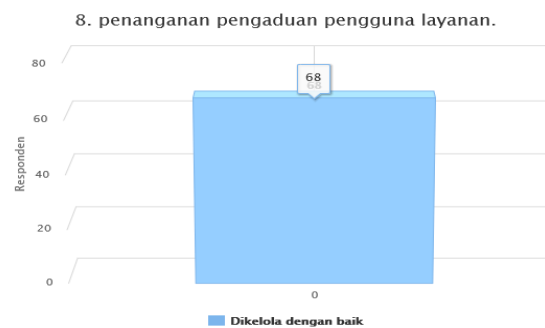
Grafik B. 1 Hasil Survey Unsur Perilaku Pelayanan



Nilai tertinggi 100 juga diperoleh **unsur Penanganan Pengaduan, Keluhan dan Saran**. Kecanggihan teknologi dalam menunjang pelayanan keluhan dan saran sudah mengikuti perkembangan teknologi yang ada pada masa sekarang. Hal ini dibuktikan dengan penanganan keluhan dan saran berbasis web dengan menerapkan penggunaan barcode sebagai ID untuk melacak lokasi yang dikeluhkan. Keluhan yang disampaikan melalui aplikasi google form yang terkoneksi ke pesan whatsapp pengevaluasi yang kemudian diteruskan ke sub

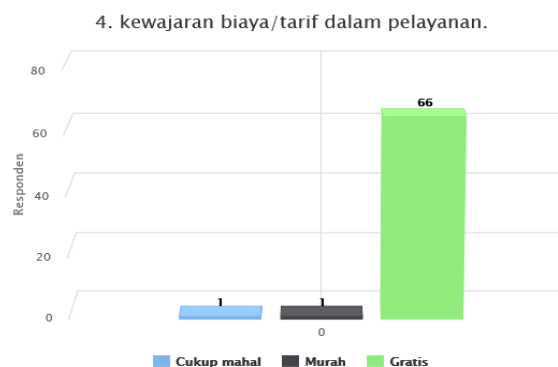
bagian yang menangani instalasi. Penerapan inovasi pelayanan berbasis aplikasi, yakni Sistim Tanggap Pelayanan Manajemen Instalasi (Si Tape Manis), mampu meningkatkan performa pelayanan PPMKP Ciawi Bogor.

Grafik B. Unsur Penanganan Pengaduan



Nilai **unsur Biaya/tariff** dan **unsur sarana prasarana** sama – sama memperoleh nilai 99. Biaya/tarif yang dikenakan pada kegiatan adalah gratis dan bila dikenakan diberlakukan berdasarkan PP yang mengatur tarif.

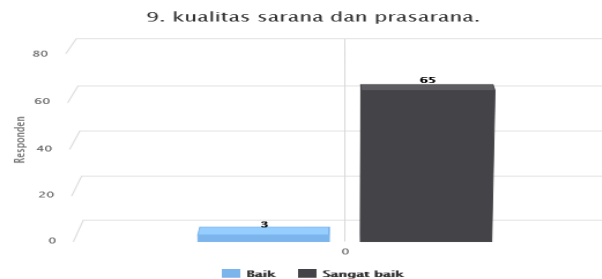
Grafik C. Unsur Biaya/Tarif



Sarana prasarana penunjang pelayanan di PPMKP Ciawi Bogor sudah modern. Ruang belajar sudah menggunakan teknologi mutakhir. Meja belajar dan tempat duduk mengutamakan kenyamanan. Demikian pula sarana tempat menginap peserta didesign sekelas hotel berbintang. Fasilitas hiburan karaoke, dan fasilitas berolahraga (jogging track, lapangan tennis, Gym corner) dengan lingkungan yang asri, teratur dan tertata rapi. Peningkatan kualitas dan

kenyamanan sarana dan prasarana selalu menjadi prioritas agar pengguna layanan optimal dalam mengikuti program kegiatan pelatihan .

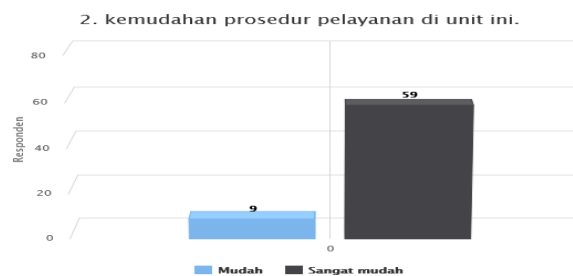
Grafik D. Unsur Kualitas sarana dan Prasarana



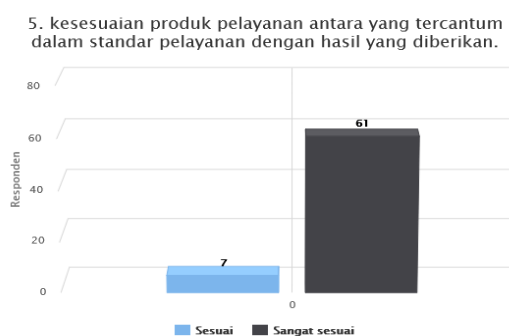
Unsur Prosedur dan kesesuaian produk pelayanan memperoleh nilai 97. hal ini mengindikasikan upaya sosialisasi dan informasi yang jelas mengenai alur pelayanan yang terpasang dalam bentuk bagan di setiap asrama dan kejelasan informasi yang disampaikan petugas sangat memadai.

Kesanggupan petugas untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pengguna jasa diapresiasi dengan nilai 96 pada unsur kecepatan waktu pelayanan.

Grafik E. Unsur Prosedur

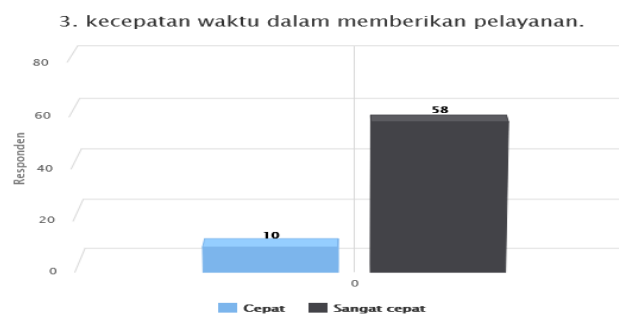


Grafik D. Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan



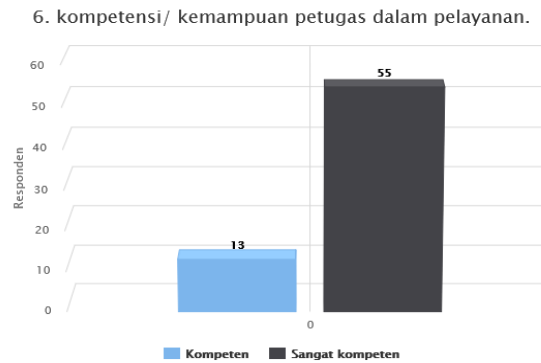
Unsur Kecepatan waktu dinilai sangat cepat oleh 58 orang responden dan 10 orang menilai cepat dengan nilai pelayanan 96 ini berarti responden menilai waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai seperti yang diharapkan. Waktu penyelesaian pelayanan menjadi penting karena menyangkut pengguna yang ingin mendapatkan pelayanan. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Dalam setiap pelayanan harus terukur waktunya dan harus ada kepastiannya. Penyelenggara pelayanan tidak boleh mengulur waktu dan memberi kesan bahwa urusan sulit dan butuh waktu lama, padahal tidak demikian. Setidaknya dari informasi pengguna penilaian pelayanan yang diberikan petugas terbilang cepat.

Grafik E. Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan



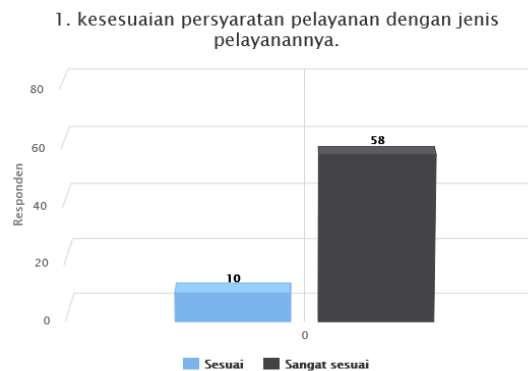
Pada sisi lain, nilai terkecil yang dicapai dalam pelayanan oleh PPMKP Ciawi pada Semester II Tahun 2020 ada pada unsur **kompetensi pelaksana**. Banyaknya teknologi baru yang digunakan belum berbanding lurus dengan kompetensi yang dimiliki sebagian petugas. Mengantisipasi hal ini PPMKP Ciawi Bogor dalam penggunaan teknologi baru selalu dilakukan pelatihan untuk pelaksana dengan bimbingan pihak penyedia barang. Sebagai contoh sebelum diterapkannya program berbasis online maka diadakan pelatihan mengenai input data secara online sehingga petugas tidak mengalami kesulitan ketika melakukan pelayanan kepada pengguna. Meski demikian nilai unsur ini 95 masih berada pada kategori sangat baik.

Grafik F. Kompetensi Pelaksana



Unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 96. Dengan jumlah responden yang menilai Sangat Sesuai 58 orang dan sesuai 10 orang. Kejelasan persyaratan terlihat sudah dapat dipahami oleh pengguna.

Grafik. Unsur Persyaratan Pelayanan



Secara keseluruhan nilai IKM PPMKP Ciawi semester II tahun 2020 mengalami peningkatan dari periode sebelumnya.

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

Tabel 2. Hasil Pengolahan Data Kuesioner Survey Indeks Kepuasan Masyarakat PPMKP Ciawi Bogor Semester II Tahun 2020

Responden	A Sangat Baik	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak baik)
Berdasarkan Jenis Kelamin				
Laki – Laki	47	1	0	0
Perempuan	20	0	0	0
Berdasarkan Usia				
Dibawah 21 Tahun				
21 – 30 Tahun	1	0	0	0
31 – 40 Tahun	16	0	0	0
41 – 50 Tahun	25	0	0	0
Diatas 51	25	1	0	0
Berdasarkan Pekerjaan				
PNS/TNI/POLRI	65	1	0	0
Pegawai Swasta	2	0	0	0
Wiraswasta/Usahawan	0	0	0	0
Pelajar/Mahasiswa	0	0	0	0
Lainnya	0	0	0	0
Berdasarkan Pendidikan				
SD Kebawah		0	0	0
SLTP		0	0	0
SLTA	3	0	0	0
D1 D2 D3		0	0	0
S1	24	0	0	0
Diatas S2	40	1	0	0

IV. P E N U T U P

A. Simpulan

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

1. Profile responden survei sebagian besar berkaitan dengan pelayanan Penyelenggaraan pelatihan. Tingkat Pendidikan responden paling banyak berpendidikan S2 keatas, sebanyak 41 orang, disusul S1 24 orang dan paling sedikit pendidikan SLTA sebanyak 3 orang. Profesi didominasi oleh PNS/TNI/POLRI, 66 orang, wiraswasta 2 orang dengan usia paling muda ada pada rentang usia 21 – 30 tahun 1 orang, dan tertua diatas 51 tahun 26 responden.
2. Sebagai dampak dari pandemik Covid 19 kegiatan tatap muka berkurang dialihkan ke *distance learning* dengan metode daring menyebabkan sebaran responden terbatas hanya 68 orang.
3. Indeks kepuasan masyarakat terhadap PPMKP Ciawi Bogor secara menyeluruh diperoleh dari rata-rata IKM dari sembilan kriteria yang diukur yaitu sebesar 3,90. Bila kita melihat tabel konversi maka Konversi IKM menjadi 97,7 dalam kategori Sangat Baik (A). Bila dilihat berdasarkan kategori yang ada, sembilan kriteria Indeks Kepuasan Masyarakat berada pada kategori sangat baik.

B. Saran

1. PPMKP Ciawi Bogor perlu menerapkan pemberian reward khusus kepada pegawai yang memiliki kinerja baik agar dapat memotivasi pegawai lain untuk berkinerja lebih maksimal. Serta lebih tegas dalam pemberian sanksi kepada pegawai yang memiliki kinerja buruk atau melanggar peraturan agar tidak mengulangi kembali.
2. PPMKP Ciawi Bogor perlu meningkatkan pembinaan - pembinaan kepada para pegawai untuk menguatkan komitmen dan kesadaran sebagai abdi negara yang bertugas memberikan pelayanan terbaik

kepada masyarakat Motivasi kepada pegawai agar meningkatkan kemampuan secara mandiri. Harapan pelanggan akan pelayanan PPMKP yang sangat tinggi, telah diimplementasikan. Namun tetap harus menjalankan suatu upaya yang bersifat *integrative* dan menyeluruh untuk terus meningkatkan pelayanannya, meskipun saat ini sudah dipersepsikan sangat baik.

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

C. Rencana Tindak Lanjut

Rencana Tindak Lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat semester II tahun 2020 PPMKP Ciawi Bogor dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Berdasarkan analisis survei kepuasan pada PPMKP Ciawi Bogor diketahui unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah unsur Kompetensi Pelaksana yakni 95. Meski masih dalam kategori nilai sangat baik namun perlu dilakukan pembinaan, peningkatan kemampuan melalui in house training, magang, study banding, melakukan stapping dengan mempertimbangkan hasil dari talent mapping agar didapat pelaksana yang selain memiliki kemampuan dan potensi juga memiliki minat sesuai dengan yang

disukainya. Sehingga pelaksana dapat mengembangkan potensinya dan dapat berkarya dan berkreasi secara optimal yang pada akhirnya akan meningkatkan nilai kinerja dan pelayanan lembaganya.

Lampiran 2.

LAPORAN

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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

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

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

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Penanggung jawab
a.	Kompetensi Pelaksana	Meningkatkan pembinaan-pembinaan, peningkatan kemampuan melalui in house training, magang, study banding, melakukan stapping dengan mempertimbangkan hasil dari talent mapping.	Kasubag RT dan Perlengkapan Kasubag Kepegawaian dan TU
b.	Kecepatan waktu	Peningkatan kualitas dan kecepatan jaringan IT yang kompatibel pada jam sibuk pelayanan Meningkatkan koordinasi antar bagian yang terlibat langsung dalam pelayanan	Kasubag RT dan Perlengkapan, Kasie Pelatihan, Kasubag Kepegawaian dan TU

ALUR PELAKSANAAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

LAMPIRAN 1. ALUR PELAKSANAAN SURVEI IKM PPMKP CIAWI BOGOR

