

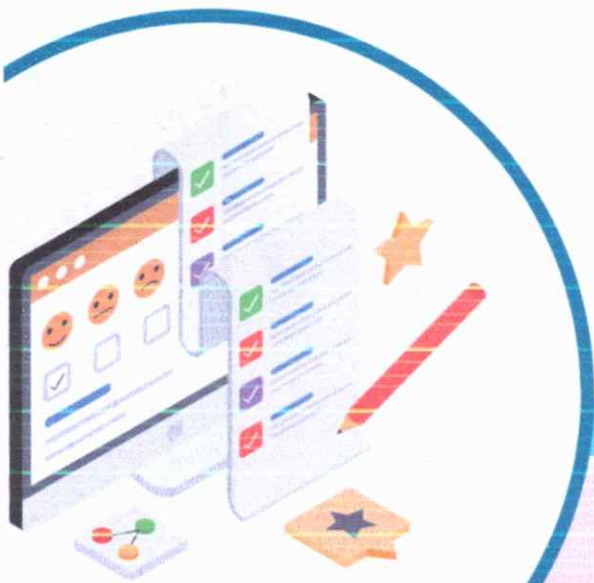


LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER II - 2023

Balai Besar Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian
Ciawi Bogor



Online Survey



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 periode Juli - Agustus tahun 2023 Balai Besar Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (BBPMKP) Ciawi Bogor.

Survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan 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 kiritik 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, September 2023

Kepala BBPMKP,

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

DAFTAR ISI

	Hal
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
RINGKASAN EKSEKUTIF	iii
DAFTAR TABEL, GRAFIK DAN GAMBAR	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Pelaksanaan	2
C. Tujuan	2
D. Sasaran	2
E. Manfaat	2
BAB II PENGUMPULAN DATA	
A. Pelaksana Survei	4
B. Metode Pengumpulan Data	4
C. Lokasi Pengumpulan Data	5
D. Waktu Pelaksanaan	6
E. Penentuan Jumlah responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI	
A. Jumlah Responden	7
B. Pengolahan Data	8
C. IKM Per Unsur Layanan	9
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan	11
B. Rencana Tindak lanjut	11
C. Trend Nilai Survei 2021 – 2023	13
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	14
B. Saran	14
LAMPIRAN	

RINGKASAN EKSEKUTIF

Balai Besar Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (BBPMKP) Ciawi Bogor melakukan survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Juli – Agustus 2023. Pada periode ini pengukuran **kepuasan** atas pelayanan dilakukan pada layanan penyelenggaraan pelatihan dan **kerjasama pelatihan**. Hal ini dilakukan untuk mengetahui secara umum tingkat kepuasan masyarakat **pengguna layanan** BBPMKP Ciawi Bogor terhadap pelayanan tersebut. 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* melalui *google form*. Survei 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.

Pada survei ini kuesioner disebarikan kepada 550 responden yang mengikuti kegiatan pelatihan pada periode Juli – Agustus 2023. Dari semua kuesioner yang telah disebarikan, kuesioner yang masuk/kembali untuk pengolahan data sebanyak 226 kuesioner. Tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan penyelenggaraan pelatihan dan kerjasama pelatihan pada BBPMKP Ciawi menunjukkan nilai kepuasan yang sangat baik atau kategori A dengan nilai rata-rata IKM 95,40 atau 3,81. Persepsi sangat baik ini tergambar dari nilai setiap unsur pelayanan BBPMKP Ciawi Bogor. Nilai tertinggi unsur layanan adalah perilaku pelaksana dengan nilai 3,90 atau 97,54, penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapat nilai 3,88 atau 97,10 dan kompetensi pelaksana memperoleh angka 3,87 setara dengan 96,99. Sementara tiga unsur terendah yang pertama unsur Sarana Prasarana mendapatkan nilai 3,65 atau 91,3, terendah kedua unsur biaya atau tarif mendapatkan nilai 3,77 dan unsur prosedur berada di urutan tiga terendah dengan nilai 3,78 atau 94,64 sehingga unsur – unsur tersebut perlu untuk dievaluasi dan memerlukan tindak lanjut untuk diperbaiki meski masih berada pada kategori sangat baik.

DAFTAR TABEL , GRAFIK dan GAMBAR

1.	Tabel 1 Jenis Kelamin Responden	7
2.	Tabel 2 Pendidikan Responden	7
3.	Tabel 3 Profesi Responden	8
4.	Tabel 4 Jenis Layanan	8
5.	Tabel 5 Nilai SKM dan Tingkat Mutu	9
6.	Grafik 1 Nilai IKM per Unsur	9
7.	Tabel 6 Rencana Tindak lanjut	11
8.	Grafik 2 TrendIKMM	14

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (BBPMKP) Ciawi Bogor sebagai salah satu penyedia layanan publik, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pertanian No. 19 Tahun 2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

C. Tujuan

Tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yaitu pada layanan penyelenggaraan pelatihan dan layanan kerjasama pelatihan, yang telah diberikan oleh BBPMKP.Ciawi Bogor pada periode survey Juli – Agustus 2023.

D. Sasaran

Sasaran dilakukannya survei kepuasan masyarakat adalah :

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

E. Manfaat

Dengan dilakukan survei kepuasan masyarakat dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik BBPMKP Ciawi Bogor.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada BBPMKP Ciawi Bogor dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat BBPMKP Ciawi Bogor dengan susunan sebagai berikut :

- | | | |
|---------------|---|--|
| 1. 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, S.AP
Petugas Monev |

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat BBPMKP Ciawi Bogor 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*. Kuesioner terdiri atas sembilan pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner, yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

C. Lokasi Pengumpulan Data

Pengambilan sampel dilakukan pada bulan Juli - Agustus 2023, pada layanan penyelenggaraan pelatihan mengambil sampel dari responden peserta Pelatihan Kewirausahaan bagi non aparatur yang diselenggarakan di Pusat Pelatihan Pertanian Perdesaan Swadaya (P4S) di kab/kota provinsi Jawa Tengah dan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan V Kementerian Pertanian dan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan VI Non Kementerian Pertanian yang diselenggarakan di BBPMKP Ciawi Bogor. Pengisian kuesioner secara online dilakukan sendiri oleh responden setelah pelaksanaan pelatihan berakhir dan hasilnya dihimpun kemudian dibuat rekapitulasi hasil di BBPMKP Ciawi Bogor.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan pada periode Juli hingga Agustus 2023, dengan uraian waktu dan kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat seperti rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Juli 2023
2.	Pengumpulan Data	Juli - Agustus 2023
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2023
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2023

E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan dari layanan penyelenggaraan pelatihan dan layanan kerjasama pelatihan pada BBPMKP Ciawi Bogor.. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada Juli – Agustus 2023, maka populasi penerima layanan pada BBPMKP Ciawi Bogor adalah sebanyak 550 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan Besaran sampel dan populasi Sesuai dengan pasal 11 Permentan No. 19 Tahun 2018 menggunakan tabel sampel dari Morgan and Krejcie. Berdasarkan Tabel Morgan, and Krejcie jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan pada survei kepuasan masyarakat periode Juli – Agustus 2023 yaitu 226 orang.

Tabel Morgan and Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI

A. Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 226 orang responden, dengan rincian karakteristik sebagai berikut :

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

NO.	Indikator	Jumlah	%
1.	Laki - laki	96	42,5
2.	Perempuan	130	57,5
Jumlah		226	100

Responden didominasi oleh jenis kelamin perempuan yakni sebanyak 130 orang dan laki – laki sebanyak 96 orang.

2. Berdasarkan Pendidikan

Tabel 2. Pendidikan Responden

NO.	Indikator	Jumlah	%
1.	SD	20	8,84
2.	SLTP	36	15,92
3.	SLTA	84	37,16
4.	D1-D2-D3	13	5,75
5.	S1	61	26,99
6.	Diatas S2	19	8,40
Jumlah		226	100

Dari data tabel diatas karakteristik pendidikan responden, indikator pendidikan didominasi oleh responden yang berpendidikan SLTA yaitu sebanyak 84 orang, selanjutnya S1, 61 orang, SLTP 36 orang, SD kebawah sebanyak 20 orang, dan D1/D2/D3, 13 orang.

3. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 3. Profesi responden

NO.	Indikator	Jumlah	%
1.	PNS/TNI/POLRI	52	23
2.	Pegawai Swasta	0	0
3.	Wiraswasta/ Wirausahawan	174	76,99
4.	Pelajar/Mahasiswa	0	0
5.	Lainnya	0	
Jumlah		226	100

Data pada tabel diatas menjelaskan responden berprofesi sebagai wirausahawan jumlahnya mendominasi dengan persentase 76,99 persen dari 226 responden atau sebanyak 174 orang dan PNS sebanyak 52 orang.

4. Berdasarkan Layanan

Tabel 4. Layanan BBPMKP

NO.	Indikator	Jumlah	%
1.	Penyelenggaraan Pelatihan	206	91,15
2.	Kerjasama Pelatihan	20	8,85
Jumlah		226	100

Tabel karakteristik layanan menyatakan indikator layanan penyelenggaraan pelatihan, adalah 226 responden (91, 15%) dan kerjasama pelatihan 20 orang (8,85%).

B. 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.

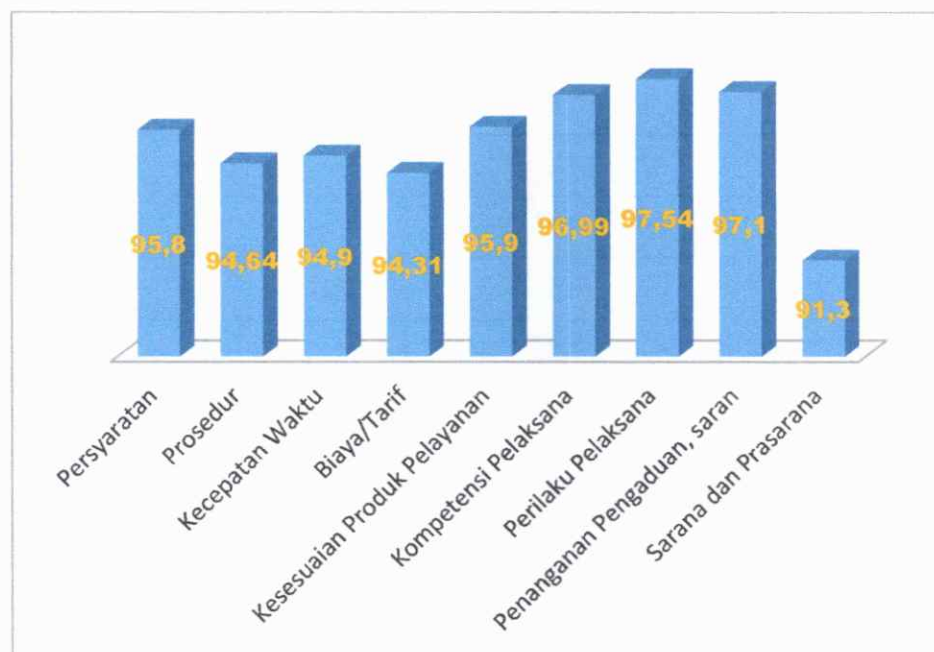
C. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan

Pengolahan data survey kepuasan masyarakat menggunakan excel template. Olah data survei kepuasan masyarakat BBPMKP Ciawi Bogor periode Juli – Agustus 2023 diperoleh hasil sebagai berikut

Tabel 5. Nilai SKM Per Unsur dan Tingkat Mutu Pelayanan BBPMKP Ciawi Bogor
Juli - Agustus Tahun 2023

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per Unsur	3,83	3,78	3,79	3,77	3,83	3,87	3,90	3,88	3,65
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM unit layanan	95,40 – SANGAT BAIK								

Grafik 1.



Tabel menjelaskan IKM, konversi IKM dan interpretasi pada setiap aspek atau kinerja yang diukur. Dari tabel tersebut diatas jawaban yang diberikan oleh 226 (dua ratus dua puluh enam) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap sembilan unsur yang menjadi obyek survei kepuasan masyarakat, dengan nilai 3,81 setelah dikonversi nilai IKM mencapai 95,40 (dari kisaran 25 -100).

Bila kita melihat tabel dan grafik konversi tersebut diatas maka konversi Indeks Kepuasan Masyarakat BBPMKP Ciawi Bogor rata – rata berada dalam kategori sangat baik dari rentang skor 25 – 100 dengan nilai interval 3,81 dan nilai interval konversi IKM sebesar 95,40.

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana dengan nilai 3,90 atau 97,54. Ini diperoleh dari 196 responden yang menjawab sangat sopan dan ramah (D =4) dan 30 responden menjawab sopan dan ramah (C = 3). penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapat nilai 3,88 atau 97,10 yang diperoleh dari 192 responden yang menjawab D = 4, yaitu dikelola dengan baik serta 34 reponden menjawab C =3 (berfungsi kurang maksimal. Selanjutnya kompetensi pelaksana memperoleh angka 3,87 setara dengan 96,99 hasil dari 191 responden menjawab D =4 sangat kompeten dan 35 responden menjawab C = 3 kompeten.
2. Unsur Sarana Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,65 atau 91,3. Nilai ini diperoleh dari 144 responden menjawab sangat baik (D=4), 80 menjawab baik (C=3) dan 2 orang menjawab buruk.. Nilai terendah kedua pada unsur biaya atau tarif mendapatkan nilai 3,77 diperoleh dari 167 orang menjawab gratis (D=4) dan 59 menjawab murah (C=3). Biaya/Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.. Pada BBPMKP Ciawi Bogor besarnya tarif/biaya dibebankan pada layanan kerjasama pelatihan sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pertanian. Unsur prosedur berada di urutan tiga terendah dengan nilai 3,78 atau 94,64. Pada unsur ini terdapat 172 responden menjawab mudah (D=4) dan 54 responden menjawab cukup mudah (C=3).

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Sarana dan Prasarana masih dirasakan kurang memadai oleh pengguna layanan. Layanan sarana prasarana pada BBPMKP Ciawi Bogor secara berkelanjutan terus ditingkatkan, namun pada pelatihan kewirausahaan bagi non aparatur diselenggarakan tidak di BBPMKP Ciawi Bogor melainkan di lokasi – lokasi P4S di beberapa kabupaten di Jawa Tengah dengan kondisinya berbeda – beda, sehingga 36,28% responden berpendapat prasarana masih kurang menunjang.
2. Prosedur masih dirasakan agak rumit oleh sebagian responden. Hal ini berkaitan adanya perbedaan pemahaman yang disebabkan bergamnya latar belakang responden baik dari sisi pendidikan, budaya dan kehidupan sosial.

B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui diskusi. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 6. RencanaTindak Lanjut

NO.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu			PJ
			Okt	Nov	2024	
1.	Sarana Prasarana	1. Mendorong dan meningkatkan pola-pola kemitraan, pembinaan dan kolaborasi dengan P4S binaan untuk membantu pemenuhan standar pelayanan terutama pada sarana dan prasarana pelatihan.			√	Koordin ator Progra m dan Evalua si
		2. Melakukan identifikasi sarana/prasarana yang memerlukan pemeliharaan, perbaikan.			√	Bagian Umum c.q Sub Koord. RT dan BMN
2.	Prosedur	1. Meningkatkan keterbukaan informasi dan melakukan penyediaan fasilitas informasi dengan memanfaatkan system informasi online dan offline yang mudah diakses pengguna layanan	√	√	√	Bagian Umum dan Koord. Kelompok Penyel enggar aan Pelatih an

NO.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu			PJ
			Okt	Nov	Des	
3.	Biaya/Tarif	1. Melakukan sosialisasi biaya/tariff sesuai regulasi yang berlaku	√	√	√	Bagian Umum dan Sub. Koord. Program dan Kerjasama

C. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan BBPMKP Ciawi Bogor dapat dilihat melalui grafik berikut :

Grafik Trend IKM dari tahun 2021



Pada grafik diatas dapat dilihat pada tahun 2021 semester I, nilai indeks kepuasan masyarakat yang dicapai 93,4 dan pada semester II 97,1 terjadi kenaikan nilai 3,7.

Penurunan nilai sebesar 0,2 terjadi pada tahun 2022 dimana nilai indeks kepuasan masyarakat semester I memperoleh nilai 97,3 dan semester II 97,10. Kemudian pada semester I tahun 2023 nilai indeks kepuasan masyarakat yang diraih 97,3 dan menurun sebesar 1,9. Dapat disimpulkan bahwa terjadi dinamika kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023 pada BBPMKP Ciawi Bogor. Meski demikian nilai indeks kepuasan masyarakat yang dicapai masih dalam kategori sangat baik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Juli - Agustus, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BBPMKP Ciawi Bogor secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 95,40. Meskipun, nilai SKM BBPMKP Ciawi Bogor menunjukkan penurunan 1,9 poin jika dibandingkan dengan nilai pada semester I (Januari – Juni) tahun 2023, namun kinerja penyelenggaraan pelayanan publik BBPMKP Ciawi masih berada pada kategori sangat baik.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana, prosedur layanan, serta biaya/tarif.
3. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi, yaitu perilaku pelaksana dengan nilai 3,90. Selanjutnya penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai 3,88 kemudian kompetensi pelaksana memperoleh nilai 3,87.

B. Saran

Dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan kinerja pelayanan yang sudah dalam kategori sangat baik, maka disarankan :

1. Meningkatkan kualitas sumber daya aparatur dan keprofesionalan pegawai terkait masalah *attitude* atau perilaku secara terus menerus dan berkesinambungan agar tercipta sikap mental yang baik, memiliki kompetensi, kecakapan, ketrampilan, perilaku yang patuh pada hukum dan peraturan yang berlaku, dari setiap aparatur BBPMKP Ciawi Bogor yang langsung berhadapan dengan *stakeholder* dalam pemberian layanan.
2. Menciptakan kebijakan-kebijakan yang mendukung terselenggaranya peningkatan kualitas pelayanan kepada publik.
3. Meningkatkan komunikasi pelayanan publik, melalui platform media sosial, website maupun kanal yang dimiliki lainnya untuk mengkomunikasikan berbagai layanan yang bisa diperoleh masyarakat dari BBPMKP Ciawi Bogor.
4. Merancang sistem layanan digital melalui WA auto (pesan berbalas), dan media sosial lainnya dengan nomor khusus dimana masyarakat dapat memperoleh informasi layanan yang dapat diberikan oleh BBPMKP Ciawi Bogor sehingga apapun informasi yang diinginkan oleh masyarakat dapat langsung di balas secara otomatis melalui sistem.

LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I (JANUARI – JUNI) 2023



BALAI BESAR PELATIHAN MANAJEMEN DAN KEPEMIMPINAN PERTANIAN
(BBPMKP) CIAWI BOGOR
TAHUN 2023

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka BBPMKP Ciawi Bogor perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Besar Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (BBPMKP) Ciawi Bogor Semester I Januari – Juni 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester I Januari – Juni 2023



No	Unsur	NRR	Nilai Konversi	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,86	98,6	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,85	96,1	A
3	Waktu Penyelesaian	3,92	97,9	A
4	Biaya/Tarif	3,99	99,7	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,85	96,1	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,85	96,1	A
7	Perilaku Pelaksana	3,86	96,3	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,96	98,9	A
9	Sarana dan Prasarana	3,86	96,3	A
Nilai		3,88	97,30	A

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW3	TW 4	
1.	Kesesuaian Produk Pelayanan	1.1 Meningkatkan tampilan informasi yang mudah dipahami pengguna layanan 1.2 Meningkatkan inovasi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi				X X	Bagian Umum
2.	Kompetensi Pelaksana	1.1 Melakukan pembinaan berkelanjutan dan melaksanakan kegiatan peningkatan profesionalisme pegawai				X	Bagian Umum dan Kelompok Penyelenggaraan pelatihan
3.	Prosedur	1.1 Mensosialisasikan prosedur pelayanan kepada pengguna layanan melalui media yang mudah diakses 1.2 Menyusun informasi dan publikasi terkait pelayanan pada BBPMKP				X X	Bagian Umum dan Kelompok Penyelenggaraan Pelatihan

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1.	1.1 Meningkatkan tampilan informasi yang mudah dipahami pengguna layanan	Sudah	Meningkatkan tampilan website menjadi mudah dipahami oleh pengguna.		-
	1.2 Meningkatkan inovasi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi	Sudah	dengan ikon yang jelas, judul yang deskriptif, dan tata letak yang teratur. -		-
2.	2.1 Melakukan pembinaan berkelanjutan dan melaksanakan kegiatan peningkatan profesionalisme pegawai	Belum	-	-	Perencanaan pelaksanaan pada TR IV
3.	3.1 Mensosialisasikan prosedur pelayanan kepada pengguna layanan melalui media yang mudah diakses	Belum	-	-	Perencanaan pelaksanaan pada TR IV

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
	3.2 Menyusun informasi dan publikasi terkait pelayanan pada BBPMKP Ciawi Bogor	Belum	-	-	Perencanaan pelaksanaan pada TR IV

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. BBPMKP Ciawi Bogor telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat semester I – 2023 pada unsur kesesuaian produk pelayanan.
2. Pada rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Rencana kegiatan diagendakan akan dilakukan pada triwulan IV
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	1.1 Meningkatkan tampilan informasi yang mudah dipahami pengguna layanan	Menerapkan kriteria <i>user friendly</i> pada website (icon, deskripsi, tata letak)	September 2023	Bag. Umum c.q Sub Kelompok TU dan Kepegawaian	Bidang penyelenggaraan pelatihan
	1.2 Meningkatkan inovasi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi				
2.	2.1 Melakukan pembinaan berkelanjutan dan melaksanakan kegiatan peningkatan profesionalisme pegawai	Meningkatkan monitoring kinerja	Desember	Bag. Umum c.q Kelompok Kepegawaian dan TU	Seluruh bagian
3.	3.1 Mensosialisasikan prosedur pelayanan kepada pengguna layanan melalui media yang mudah diakses	Memanfaatkan media massa yang bekerjasama dg BBPMKP dalam bentuk publikasi (pemberitaan)	Oktober	Bag. Umum, Kelompok Program dan Evaluasi	-

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
	3.2 Menyusun informasi dan publikasi terkait pelayanan pada BBPMKP Ciawi Bogor	sda	Oktober		

Bogor, September 2023
Kepala BBPMKP

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

LAMPIRAN

**Laporan Monitoring dan Evaluasi
Pengendalian Gratifikasi
Triwulan II/2023**

Rekap Laporan Gratifikasi
Periode Bulan : April
UPT : BBPMKP Ciawi

NO.	Bulan	Identitas Penerima	Data Penerimaan	Identitas Pemberi	Alasan dan Kronologi	Tindak lanjut	Ket
1.	Januari	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil

Ciawi, April 2023
Sub. Koordinator Evaluasi dan Pelaporan

Sri Wahyu Sahita, S.Sos, M.Si.
Nip. 197406012003122001

**Laporan Monitoring dan Evaluasi
Pengendalian Gratifikasi
Triwulan II/2023**

Rekap Laporan Gratifikasi
Periode Bulan : Mei
UPT : BBPMKP Ciawi

NO.	Bulan	Identitas Penerima	Data Penerimaan	Identitas Pemberi	Alasan dan Kronologi	Tindak lanjut	Ket
1.	Januari	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil

Ciawi, Mei 2023

Sub. Koordinator Evaluasi dan Pelaporan

Sri Wahyu Sahita, S.Sos, M.Si.
Nip. 197406012003122001

**Laporan Monitoring dan Evaluasi
Pengendalian Gratifikasi
Triwulan II/2023**

Rekap Laporan Gratifikasi
Periode Bulan : Juni
UPT : BBPMKP Ciawi

NO.	Bulan	Identitas Penerima	Data Penerimaan	Identitas Pemberi	Alasan dan Kronologi	Tindak lanjut	Ket
1.	Januari	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil

Ciawi, Juni 2023

Sub. Koordinator Evaluasi dan Pelaporan

Sri Wahyu Sahita, S.Sos, M.Si.
Nip. 197406012003122001

SURAT PERNYATAAN PENOLAKAN GRATIFIKASI

BBPMKP

UPG

UNIT PENGENDALI GRATIFIKASI

Sekretariat:
Komplek Candra BBPMKP

**SURAT PERNYATAAN
PENOLAKAN GRATIFIKASI**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama lengkap : ...

NIP : ...

Pangkat : ...

Jabatan : ...

Unit Kerja : ...

menyatakan bahwa pada:

Hari/tanggal : ...

Tempat/lokasi : ...

Acara/kegiatan : ...

telah menolak pemberian berupa daridengan alasan

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila dikemudian hari ada penerimaan gratifikasi yang sengaja tidak saya laporkan atau dilaporkan secara tidak benar maka saya bersedia mempertanggungjawabkan secara hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bogor,, 2023

Yang membuat Pernyataan,

(nama lengkap)

(NIP)

FORMULIR PELAPORAN GRATIFIKASI SECARA LURING

I.	Identitas Pelapor	
	Nama Lengkap	:
	Email	:
	Nomor Telepon	:
	Tempat lahir	:
	Tanggal lahir	:
	NIK	:
	Jabatan	:
	Pangkat/golongan	:
	Nama Instansi	: BBPMKP – BPPSDMP – Kementerian Peranian
	Unit Kerja/bagian	:
	Alamat Kantor	: (kode pos)
	Alamat Rumah	: (kode pos)
II.	Data Penerimaan Gratifikasi	
	Jenis Penerimaan	:
	Uraian jenis penerimaan	:
	Harga/nilai nominal/taksiran	:
	Peristiwa penerimaan	:
	Tempat penerimaan	:
	Tanggal penerimaan	:
	Lokasi pelaporan	:
III.	Data Pemberi Gratifikasi	
	Nama	:
	Pekerjaan dan Jabatan	:
	Nomor telepon	:
	Email	:
	Alamat/fax	:
	Hubungan dengan pemberi	:
IV.	Alasan dan Kronologi	:
	Alasan pemberian	:
	Kronologi penerimaan	:
	Catatan tambahan	: (jika diperlukan)
		Ciawi Bogor,,.....2023
		Pelapor,
		(.....)
		NIP.