



**KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERTANIAN**

**LAPORAN
PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
SEMESTER I**

**BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN LEMBANG
2023**

KATA PENGANTAR

Salah satu indikasi tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah keikutsertaan (*participation*) masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator/agen pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluation*) atau umpan balik (*feedback*) terhadap semua bentuk aplikasi atau penerapan (*implementation*) kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat salah satunya diawali dengan evaluasi pelayanan pemerintah dalam bentuk pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data IKM tersebut merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan dan menjadi bahan evaluasi bagi pelayanan yang masih memerlukan perbaikan sekaligus menjadi pendorong setiap unit kerja pelayanan publik dalam meningkatkan mutu pelayanannya.

Atas dasar tujuan tersebut, Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang sebagai unit pelayanan teknis Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Pertanian yang mengemban amanat Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian, melakukan kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat pada setiap semester sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan kedepan.

Kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang pada Semester I Tahun 2023 ini. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Lembang, Juni 2023

Kepala Balai,



Dr. Ir. Ajat Jatnika, M.Sc

NIP. 19570331 199103 1 002

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR DIAGRAM.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
RINGKASAN EKSEKUTIF	vi
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Metode dan Manfaat	3
II. UNSUR PELAYANAN PUBLIK, RESPONDEN, NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI IKM DAN MUTU PELAYANAN	4
A. Unsur Pelayanan.....	4
B. Responden	6
C. Nilai Persepsi.....	7
D. Interval IKM	8
E. Interval Konversi IKM.....	9
F. Mutu Pelayanan BBPP Lembang.....	9
III. ANALISIS DATA.....	11
A. Analisis Karakteristik Responden	11
B. Analisis Karakteristik Jawaban Responden Per Unsur Pelayanan.....	14
IV. TINDAK LANJUT	17
V. KESIMPULAN DAN SARAN	18
A. Kesimpulan.....	18
B. Saran.....	18
VI. PENUTUP	19
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jumlah Pengguna Jasa BBPP Lembang Semester I Tahun 2023	6
Tabel 2. Jumlah Responden IKM BBPP Lembang Semester I Tahun 2023.....	7
Tabel 3. Nilai Persepsi IKM terhadap Pelayanan BBPP Lembang Semester I Tahun 2023	8
Tabel 4. Nilai Interval Konversi IKM terhadap Pelayanan BBPP Lembang Semester I Tahun 2023.....	9
Tabel 5. Karakteristik Responden Pengguna BBPP Lembang Semester I Tahun 2023	11
Tabel 6. Nilai Persepsi, Interval Konversi dan Mutu Pelayanan BBPP Lembang Semester I Tahun 2023.....	15

DAFTAR DIAGRAM

	Halaman
Diagram1. Jumlah Responden Pengguna BBPP Lembang Berdasarkan Usia Semester I Tahun 2023	12
Diagram2. Jumlah Responden Pengguna BBPP Lembang Berdasarkan Jenis Kelamin Semester I Tahun 2023	13
Diagram 3. Jumlah Responden Pengguna BBPP Lembang Berdasarkan Tingkat Pendidikan Semester I Tahun 2023.....	13
Diagram 4. Jumlah Responden Pengguna BBPP lembang Berdasarkan Pekerjaan Semester I Tahun 2023	14

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BBPP Lembang	1
Lampiran 2. Grafik IKM BBPP Lembang	2
Lampiran 3. Rekapitulasi Data IKM Semester I Tahun 2023 BBPP Lembang	6
Lampiran 4. Pengelolaan IKM Per Responden dan Per Unsur Pelayanan	7

RINGKASAN EKSEKUTIF

Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang merupakan salah satu unit kerja di lingkungan Kementerian Pertanian yang memberikan pelayanan publik, khususnya di bidang pelatihan pertanian bagi aparatur maupun non-aparatur. Untuk mengukur sejauhmana tingkat kebermanfaatan penyelenggaraan pelayanan publik di BBPP Lembang, diperlukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Pengumpulan dan pengolahan data IKM Lingkup Kementerian Pertanian mengacu kepada Permentan Nomor: 19/Permentan/OT.080/4/2018. Perhitungan IKM periode Semester I Tahun 2023 di BBPP Lembang, diperoleh berdasarkan 1611 responden yang disurvei menghasilkan nilai rata – rata indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,93 atau nilai konversi sebesar 98,23. Penilaian yang diberikan terhadap 9 unsur pelayanan publik, memberikan hasil sebagai berikut :

- Unsur 1, persyaratan pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,92 atau nilai konversi sebesar 98,08 (sangat baik);
- Unsur 2, prosedur pelayanan publik dengan nilai rata –rata hasil survei sebesar 3,93 atau nilai konversi sebesar 98,18 (sangat baik);
- Unsur 3, waktu pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,92 atau nilai konversi sebesar 97,95 (sangat baik);
- Unsur 4, biaya/tarif layanan dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,94 atau nilai konversi sebesar 98,50 (sangat baik);
- Unsur 5, produk layanan dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,93 atau nilai konversi sebesar 98,30 (sangat baik);
- Unsur 6, kompetensi pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,92 atau nilai konversi sebesar 98,03 (sangat baik);
- Unsur 7, perilaku pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,96 atau nilai konversi sebesar 98,88 (sangat baik);

- Unsur 8, penanganan pengaduan, saran, dan keluhan pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,90 atau nilai konversi sebesar 97,42 (sangat baik); dan
- Unsur 9, sarana dan prasarana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,95 atau nilai konversi sebesar 98,71 (sangat baik).

Secara umum pelayanan publik yang diberikan oleh BBPP Lembang selama periode Semester I Tahun 2023 dinilai sangat baik oleh seluruh pengguna fasilitas BBPP Lembang, dengan nilai tertinggi mencapai 3.96 (98,88) dan nilai terendah sebesar 3.90 (97,42).

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan telah diamanatkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah diharapkan semakin optimal, walaupun masih dijumpai berbagai kelemahan sehingga terkadang belum sepenuhnya dapat memenuhi mutu yang diharapkan masyarakat. Hal tersebut antara lain ditandai oleh masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media yang dapat menimbulkan citra kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat dan aparaturnya merupakan abdi masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kemampuan aparaturnya dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu upaya meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat dilakukan melalui penjarangan atau pengumpulan data dari masyarakat mengenai persepsi mereka terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh instansi pemerintah selama ini. Instrumen yang digunakan untuk penjarangan informasi tersebut adalah daftar pertanyaan atau kuesioner yang menyangkut Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data IKM tersebut merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan dan menjadi bahan evaluasi bagi pelayanan yang masih memerlukan perbaikan sekaligus menjadi pendorong setiap unit kerja pelayanan publik dalam meningkatkan mutu pelayanannya.

Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang merupakan salah satu unit kerja di lingkungan Kementerian Pertanian yang memberikan pelayanan publik, khususnya di bidang pelatihan pertanian bagi aparatur maupun non-aparatur. Dasar hukum keberadaan BBPP Lembang adalah Peraturan Menteri

Pertanian Nomor: 14 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja BBPP Lembang.

BBPP Lembang mempunyai tugas melaksanakan pelatihan fungsional bagi aparatur, pelatihan teknis dan profesi, mengembangkan model dan teknik pelatihan fungsional dan teknis di bidang pertanian bagi aparatur dan non- aparatur pertanian. Jadi sebagai bagian integral dari kelembagaan Kementerian Pertanian, BBPP Lembang bertugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, baik aparatur dan non- aparatur di bidang pelatihan pertanian, utamanya pelatihan pertanian di bidang hortikultura (sayuran, tanaman hias dan buah-buahan). 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 BBPP Lembang melakukan kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan kedepan.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pelatihan pertanian yang diberikan oleh BBPP Lembang yang hasilnya dituangkan dalam suatu dokumen pelaporan, dimaksudkan untuk menjarung persepsi masyarakat dan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh BBPP Lembang setiap 6 bulan atau satu semester (Januari-Juni dan Juli-Desember) pada setiap tahun, khususnya pada Semester I Tahun 2023 (bulan Juni).

2. Tujuan

Tujuan pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah untuk: (a) mengetahui tingkat pencapaian kinerja BBPP Lembang dalam pelayanan public; (b) mewujudkan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang mudah sehingga dapat dilaksanakan secara lebih bermutu, berdayaguna dan berhasil guna; (c) menumbuhkan prakarsa dan peran serta masyarakat dalam

peningkatan mutu pelayanan publik. Laporan pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan kegiatan pengukuran IKM bertujuan menyajikan data dan informasi mengenai hasil pengukuran IKM sebagai gambaran kinerja yang dicapai oleh BBPP Lembang dalam pelaksanaan tugasnya, sekaligus menjadi bahan perbaikan pelayanan publik kedepan.

C. Metode dan Manfaat

1. Metode

Metode pengukuran IKM dilakukan dengan cara pengumpulan data melalui pengisian instrumen berupa kuesioner terstruktur yang diterbitkan Kementerian Pertanian oleh para pengguna layanan BBPP Lembang (peserta Pelatihan, magang/study banding, praktek kerja lapangan).

2. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari pengukuran dan penyusunan laporan IKM meliputi: (a) tersedianya informasi tentang kinerja dan kekurangan dari masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik; (b) tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik; (c) memacu persaingan positif antar unit kerja pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik.

II. UNSUR PELAYANAN PUBLIK, RESPONDEN, NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI IKM DAN MUTU PELAYANAN

A. Unsur Pelayanan

Unsur pelayanan publik lingkup Kementerian Pertanian berdasarkan Permentan Nomor: 19/Permentan/OT.040/4/2018 tertanggal 23 April 2018 terdiri dari 9 unsur pelayanan sedangkan penilaian persepsi kepuasan masyarakat berdasarkan Permentan sebelumnya terdiri dari 14 unsur layanan, sehingga dilakukan konversi dari unsur sebelumnya menjadi unsur pelayanan publik berdasarkan Permentan tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian, yaitu minimal sebanyak 9 unsur.

Konversi dari 14 unsur menjadi 9 unsur layanan publik, berdasarkan asumsi kesamaan unsur pelayanan publik yang tertuang dalam Permentan Nomor 78 Tahun 2013 dengan Permentan Nomor 19 Tahun 2018, dengan asumsi konversi sebagai berikut :

SEMULA		MENJADI	
No Unsur	Unsur Pelayanan Publik Berdasarkan Permentan No. 78 Tahun 2013	No Unsur	Unsur Pelayanan Publik Berdasarkan Permentan No. 19 Tahun 2018
1	Prosedur Pelayanan	2	Prosedur
2	Persyaratan Pelayanan	1	Persyaratan
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	5	Produk Layanan
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	-	-
5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	-	-
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	6	Kompetensi Pelaksana
7	Kecepatan Pelayanan	3	Waktu Pelayanan

SEMULA		MENJADI	
No Unsur	Unsur Pelayanan Publik Berdasarkan Permentan No. 78 Tahun 2013	No Unsur	Unsur Pelayanan Publik Berdasarkan Permentan No. 19 Tahun 2018
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	9	Sarana dan Prasarana
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	7	Perilaku Pelaksana
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	4	Biaya/Tarif
11	Kepastian Biaya Pelayanan	-	-
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	-	-
13	Kenyamanan Lingkungan	-	-
14	Keamanan Pelayanan	8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan

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 administratif dan teknis;
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi pelayanan publik dan penerima pelayanan publik termasuk pengaduan;
3. **Waktu penyelesaian**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan publik;
4. **Biaya/tarif**, yaitu besaran biaya atau tarif yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau mendapatkan pelayanan dari UKPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan;
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

6. **Kompetensi pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. **Perilaku pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. **Sarana dan prasarana**, yaitu penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik.

B. Responden

Responden pengukuran IKM terhadap pelayanan BBPP Lembang adalah para peserta pelatihan pertanian yang dilaksanakan di BBPP Lembang, pengguna balai lainnya seperti peserta Pelatihan kerjasama, mahasiswa, dan pelajar. Jumlah pengguna atau yang berlatih di BBPP Lembang selama bulan Januari s/d Juni 2023 mencapai ± 1611 responden peserta, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Pengguna Jasa BBPP Lembang Semester I Tahun 2023

NO	RESPONDEN	JUMLAH (RESPONDEN)
1	PNS/TNI/POLRI	33
2	Pegawai Swasta	96
3	Wisraswasta/Usahawan	62
4	Pelajar Mahasiswa	1.073
5	Lainnya	347
JUMLAH		1.611

Penetapan jumlah responden dilakukan berdasarkan rumus dan tabel sampel Morgan dan Krejcie. Penghitungan berdasarkan rumus, sebagai berikut:

$$S = \{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\} / \{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}$$

Keterangan :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

$N = \text{populasi}$

$P (\text{populasi menyebar normal}) = Q = 0,5$

$d = 0,0$

Penetapan jumlah responden yang menggunakan pelayanan publik di BBPP Lembang selama Bulan Januari – Juni 2023, berdasarkan rumus adalah:

$$\{0,05 \cdot 1611 \cdot 0,5\} / \{0,01^2 (1611 - 1) + 0,05 \cdot 0,5 \cdot 0,5\} = 232,13$$

Penghitungan jumlah responden berdasarkan tabel sampel Morgan dan Krejcie, hampir sama dengan jumlah penghitungan dengan rumus, yaitu dengan populasi 1611.

Berdasarkan kedua perhitungan, maka ditetapkan jumlah responden untuk mengikuti survey kepuasan masyarakat selama Bulan Januari – 12 Juni 2023, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. Jumlah Responden IKM BBPP Lembang Semester I Tahun 2023

NO	RESPONDEN	JUMLAH (RESPONDEN)
1	PNS/TNI/POLRI	33
2	Pegawai Swasta	96
3	Wisraswasta/Usahawan	62
4	Pelajar Mahasiswa	1.073
5	Lainnya	347
JUMLAH		1.611

C. Nilai Persepsi

Penghitungan nilai persepsi kepuasan masyarakat, khususnya periode Bulan Januari – 12 Juni 2023 masih menggunakan kuesioner berdasarkan Permentan No. 78 Tahun 2013, sehingga penghitungannya dilakukan konversi ke 9 unsur pelayanan publik berdasarkan Permentan No. 19 Tahun 2018, terdiri dari 9 unsur layanan publik.

Nilai persepsi kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang diberikan oleh BBPP Lembang Semester I Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Nilai Persepsi IKM terhadap Pelayanan BBPP Lembang Semester I Tahun 2023

NO. UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,92
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3,93
U3	Waktu penyelesaian	3,92
U4	Biaya atau tarif	3,94
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan publik	3,93
U6	Kompetensi pelaksana	3,92
U7	Perilaku pelaksana	3,96
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,90
U9	Prasarana dan sarana	3,95
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG		3,93

Secara rata-rata kumulatif atau keseluruhan, nilai persepsi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pelatihan yang diberikan oleh BBPP Lembang mencapai 3,93 dengan rentang interval 3,84.

D. Interval IKM

Nilai Interval IKM di BBPP Lembang meliputi:

1. Persyaratan : 3 - 4
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur : 3 - 4
3. Waktu penyelesaian : 3 - 4
4. Biaya atau tarif : 3 - 4
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan publik : 3 - 4
6. Kompetensi pelaksana : 3 - 4
7. Prilaku pelaksana : 3 - 4
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan : 3 - 4
9. Prasarana dan sarana : 3 - 4

Secara kumulatif atau keseluruhan, interval IKM terhadap pelayanan pelatihan pertanian oleh BBPP Lembang berkisar antara 3 hingga 4.

E. Interval Konversi IKM

Nilai Interval Konversi IKM terhadap pelayanan BBPP Lembang adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Nilai Interval Konversi IKM terhadap Pelayanan BBPP Lembang Semester I Tahun 2023

NO. UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI KONVERSI
U1	Persyaratan	98,08
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	98,18
U3	Waktu penyelesaian	97,95
U4	Biaya atau tarif	98,50
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan publik	98,30
U6	Kompetensi pelaksana	98,03
U7	Perilaku pelaksana	98,88
U8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	97,42
U9	Prasarana dan sarana	98,71
NILAI IKM		98,23

Secara kumulatif, interval konversi IKM terhadap pelayanan pelatihan pertanian oleh BBPP Lembang periode Semester I Tahun 2023 berkisar antara 98,23 dapat dilihat pada Lampiran 1.

F. Mutu Pelayanan BBPP Lembang

Mutu Pelayanan BBPP Lembang dengan nilai konversi IKM untuk setiap unsur pelayanan sudah sangat baik, karena sudah mencapai nilai lebih dari 88,31. Secara rinci, mutu layanan setiap unsur adalah:

1. Persyaratan : Sangat Baik
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur : Sangat Baik
3. Waktu penyelesaian : Sangat Baik
4. Biaya atau tarif : Sangat Baik
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan publik : Sangat Baik
6. Kompetensi pelaksana : Sangat Baik

7. Perilaku pelaksana : Sangat Baik
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan : Sangat Baik
9. Prasarana dan sarana : Sangat Baik

III. ANALISIS DATA

A. Analisis Karakteristik Responden

Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah para pengguna BBPP Lembang, seperti: peserta pelatihan, peserta magang, pelajar/mahasiswa, sebanyak 1611 responden. Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Adapun komposisi jumlah responden berdasarkan karakteristik masing-masing kelompok dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5. Karakteristik Responden Pengguna BBPP Lembang Semester I Tahun 2023

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH RESPONDEN	
			Responden	%
1	Usia	< 21 Th	993	45.79
		21 s/d 30 th	164	11.69
		31 s/d 40 th	86	8.13
		41 s/d 50 th	123	10.33
		> 51 th	245	25.28
		1.611	100.00	
2	Jenis Kelamin	Laki-Laki	1.037	67.81
		Perempuan	574	32.19
		1.611	100.00	
3	Pendidikan	SD	152	4.25
		SLTP	363	10.96
		SLTA	477	34.76
		D1/D2/D3	0	0.00
		S1	619	50.03
		S2 ke atas	0	0.00
		1.611	100.00	

4	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	33	6.55
		Pegawai Swasta	96	2.68
		Wiraswasta/usahawan	62	12.15
		Pelajar/Mahasiswa	1.073	49.01
		Lainnya	347	29.61
			1.611	100,00

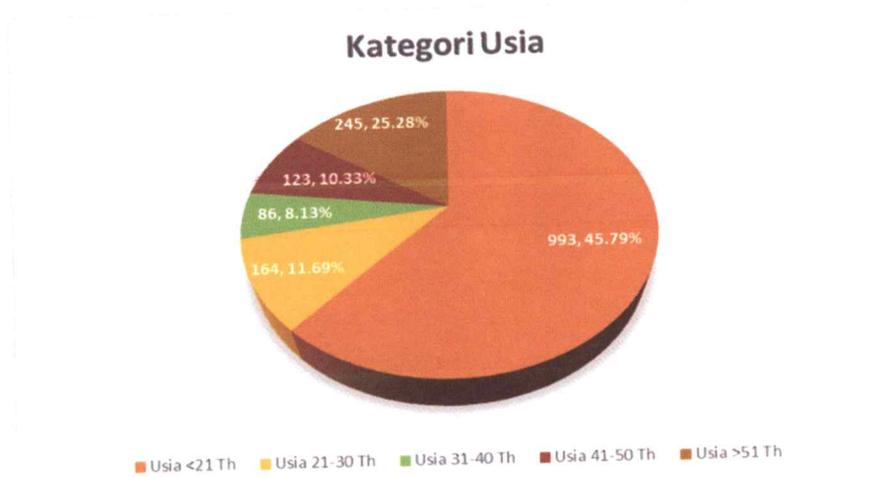


Diagram 1. Jumlah Responden Pengguna BBPP Lembang Berdasarkan Usia Semester I Tahun 2023

Berdasarkan data diagram di atas, terlihat bahwa dari jumlah sampel responden sebanyak 1.611 responden pada Semester I Tahun 2023, komposisi karakteristik responden berdasarkan usia dominan berada pada rentang usia <21 tahun sebanyak 993 responden (45,79%), diikuti kelompok rentang usia 21 - 30 tahun sebanyak 164 responden (11,69%), diikuti dengan kelompok rentang usia 31 - 40 Tahun sebanyak 86 responden (8,13%), diikuti dengan kelompok rentang usia diatas 41 - 50 tahun sebanyak 123 responden (10,33%) dan diikuti dengan kelompok rentang usia diatas >51 Tahun sebanyak 245 responden (25,28%).

Hasil tersebut memperlihatkan bahwa pengguna BBPP Lembang berdasarkan kelompok usia pada Semester I Tahun 2023 merupakan usia produktif, karena penyelenggaraan Pelatihan di BBPP Lembang Tahun 2023 lebih difokuskan melatih peserta aparatur dan non aparatur.

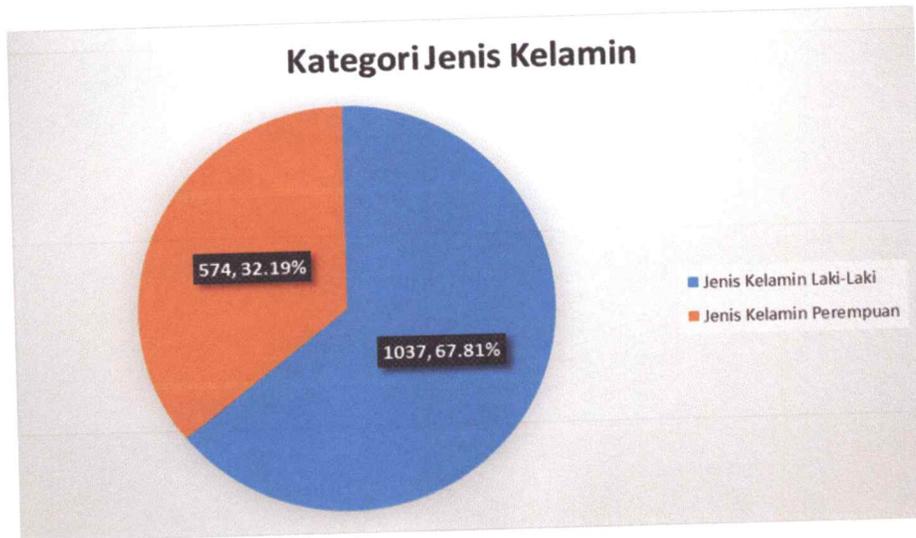


Diagram 2. Jumlah Responden Pengguna BBPP Lembang Berdasarkan Jenis Kelamin Semester I Tahun 2023

Selanjutnya jika dilihat dari karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, yakni jumlah responden laki-laki lebih mendominasi sebanyak 1.037 responden (67,81%) dan jumlah perempuan responden sebanyak 574 responden (32,19%).

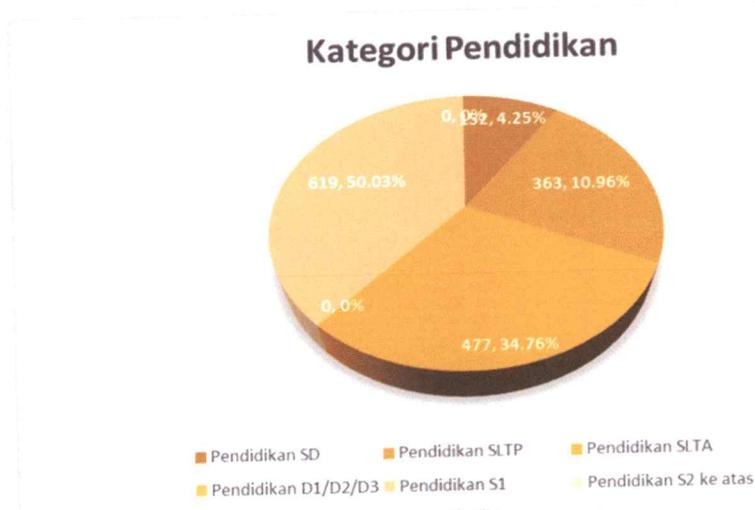


Diagram 3. Jumlah Responden Pengguna BBPP Lembang Berdasarkan Tingkat Pendidikan Semester I Tahun 2023

Berdasarkan tingkat pendidikan, dapat diketahui jumlah responden menurut pendidikan sebagian besar yaitu sebanyak 363 responden (10,96%) adalah lulusan SLTP, diikuti lulusan SLTA sebanyak 477 responden (34,76%), lulusan SD sebanyak 152 responden (4,25%), D1/D2/D3 sebanyak 0 responden (0,00%), lulusan S2 sebanyak 0 responden (0,00%) dan lulusan Lulusan S1 sebanyak 619 Responden (50,03%).

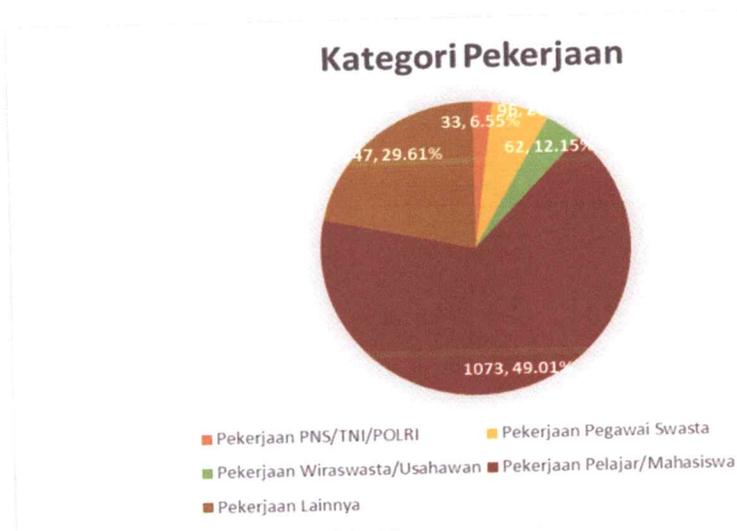


Diagram 4. Jumlah Responden Pengguna BBPP Lembang Berdasarkan Pekerjaan Semester I Tahun 2023

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan, teridentifikasi bahwa yang mendominasi pengguna jasa adalah responden dengan jenis pekerjaan mahasiswa sebanyak 1.073 atau sebesar (49.01%), diikuti Pekerjaan lainnya sebanyak 347 atau sebesar (29,61%), diikuti pegawai swasta sebanyak 96 responden atau sebesar (26.8%), di ikuti dengan wiraswasta/usahawan 62 responden atau sebesar (12.15%) dan untuk sisanya yaitu PNS/POLRI/TNI 33 responden atau (6.55%).

B. Analisis Karakteristik Jawaban Responden Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil tabulasi data yang diperoleh dari ke-9 indikator unsur pelayanan masyarakat, maka pada Tabel 5 berikut ini, secara menyeluruh disajikan kembali nilai-nilai dan mutu pelayanan BBPP Lembang pada ke-9 unsur pelayanan masyarakat tersebut selama Semester I (Januari – Juni) Tahun 2023, sebagai berikut:

Tabel 6. Nilai Persepsi, Interval Konversi dan Mutu Pelayanan BBPP Lembang Semester I Tahun 2023

NO.	UNSUR	NILAI PERSEPSI	NILAI KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan	3,92	98,08	Sangat Baik
2	Prosedur	3,93	98,18	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,92	97,95	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,94	98,50	Sangat Baik
5	Produk Layanan	3,93	98,30	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,92	98,03	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,96	98,88	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan	3,90	97,42	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,95	98,71	Sangat Baik
NILAI		3,93	98, 23	Sangat Baik

Mencermati Tabel 5 seperti tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa secara global dan dibandingkan dengan periode sebelumnya, indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BBPP Lembang selama Semester I Tahun 2023 berada pada kategori mutu **Sangat Baik** dengan nilai persepsi rata-rata keseluruhan 3,93 dan nilai konversi IKM mencapai **98,23**. Nilai konversi IKM sebesar 98,23 berada pada kisaran **Kategori A** atau mutu **Sangat Baik** dengan nilai terendah 97,42 dan nilai tertinggi 98,88.

Lebih lanjut lagi, pencermatan hasil pengukuran IKM secara parsial berdasarkan masing-masing unsur pelayanan menunjukkan bahwa nilai tertinggi atau terbaik pelayanan yang diberikan BBPP Lembang selama Semester I Tahun 2023 dicapai oleh unsur **Perilaku Pelaksana** mencapai nilai persepsi tertinggi yaitu **3,96** atau nilai konversi **98,88**. Kondisi ini masih bisa ditingkatkan lagi pada periode mendatang sejalan dengan dukungan kegiatan peningkatan kompetensi pegawai sebagaimana diwajibkan dalam UU No. 5 Tahun 2014

tentang ASN dan PP no. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen ASN, dimana setiap ASN wajib mendapatkan pelatihan peningkatan kompetensi minimal 20 jam perhari.

Pada sisi lain, nilai terkecil yang dicapai dalam pelayanan oleh BBPP Lembang pada Semester I Tahun 2023 terjadi pada unsur **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** dengan nilai capaian sebesar **3,90** atau nilai konversi sebesar **97,42**, 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, yakni dengan interval 3-4 dan selisih nilai rata-rata yang terjadi hanya 0,04 (nilai rata-rata terendah 3,90 dan nilai rata-rata tertinggi 3,96). Hal ini menjadi tolak ukur dalam meningkatkan standar pelayanan di BBPP Lembang untuk setiap unsurnya secara bertahap berdasarkan pedoman yang telah ditentukan, khususnya dalam hal persyaratan yang mencapai nilai terendah.

IV. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil pengukuran IKM terhadap pelayanan yang dilakukan oleh BBPP Lembang selama periode Semester I (Januari - Juni) Tahun 2023, maka secara global dari 9 unsur pelayanan, kinerja pelayanan BBPP Lembang telah mencapai hasil yang **sangat baik**. Secara parsial, kategori sangat baik ini dicapai oleh semua unsur pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa BBPP Lembang dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja yang telah dicapai pada tahun-tahun sebelumnya.

Untuk Semester I Tahun 2023, unsur pelayanan terbaik dicapai dalam unsur **Perilaku Pelaksana 3,96 (98,88)**, penilaian tertinggi tersebut terwujud dari mudahnya persyaratan yang dibebani kepada peserta/pengguna. Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah diantara yang terbaik adalah unsur **Penanganan pengaduan, saran dan masukan 3.90 (97,42)** tetapi ini bukan terlalu rendahnya anggaran BBPP Lembang kepada seluruh pengguna mengenai pelayanan kepada peserta/pengguna di BBPP Lembang dikarenakan pengguna tidak dibebani Persyaratan, dengan demikian unsur kompetensi pelaksana fokus menjadi perbaikan bagi BBPP Lembang dalam peningkatan layanan di waktu-waktu mendatang.

Kedepan, sebagai tindak lanjut pencapaian kinerja pelayanan publik yang lebih baik/optimal, maka BBPP Lembang perlu terus melakukan perbaikan-perbaikan dalam aspek kompetensi pelaksana dalam hal pembinaan pegawai sehingga pelayanan diberikan oleh petugas yang berkompetensi.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Responden Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa BBPP Lembang) pada Semester I Tahun 2023 berjumlah 1.611 responden yang berasal dari peserta pelatihan bagi aparatur, bagi non aparatur, peserta pelatihan kerjasama serta pengunjung lainnya.
2. Unsur pelayanan terbaik untuk Semester I Tahun 2023 dicapai oleh unsur **Perilaku Pelaksana** sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah diantara yang terbaik adalah unsur **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**.

B. Saran

Dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik yang lebih baik, maka BBPP Lembang perlu mempertahankan unsur pelayanan yang sudah sangat baik dan terus melakukan perbaikan-perbaikan pada unsur pelayanan yang nilainya paling rendah, sehingga indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BBPP Lembang terus meningkat, diantaranya melalui :

1. Perlunya pembinaan petugas agar bisa meningkatkan kompetensinya;
2. Perlunya memberikan apresiasi terhadap pelaksana agar memberikan dorongan sehingga bisa memberikan peningkatan dalam hal pelayanan.

VI. PENUTUP

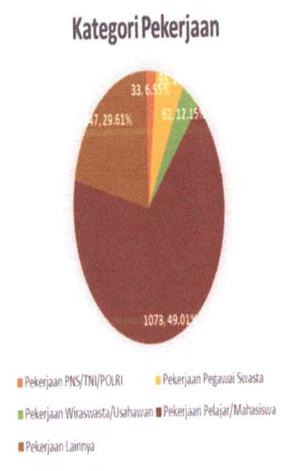
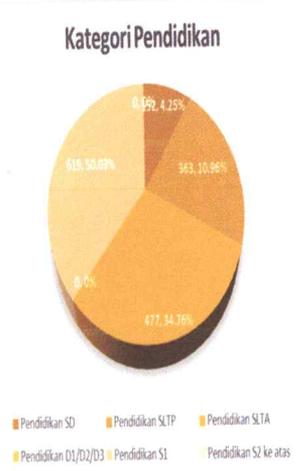
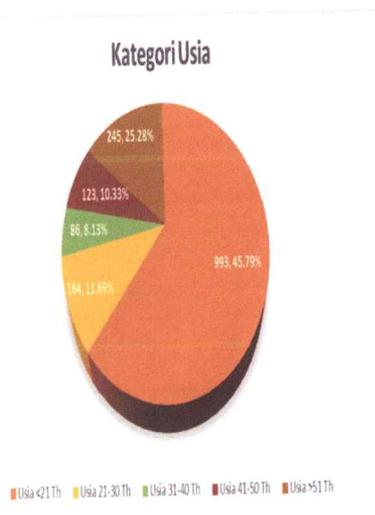
Demikian laporan hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pengguna Jasa Pelayanan Semester I Tahun 2023 di Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang. Hasil ini menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh BBPP Lembang untuk waktu-waktu mendatang.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1.

LAMPIRAN 2.

Periode: 01 Jan s/d 15 Juni 2023
BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN (BBPP) LEMBANG
Total Responden : 1.611 Responden
Mutu Pelayanan: A - Sangat Baik



LAMPIRAN 3.LAMPIRAN 4.

**PENGLOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN LEMBANG
ALAMAT : JL. KAYUAMBON NO. 82 LEMBANG KABUPATEN BANDUNG BARAT
: Telepon/Fax 022- 2786234 / 022 - 2789783

Semester I Tahun 2023

