



# LAPORAN

## **PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN (BBPP) LEMBANG**

**KEMENTERIAN PERTANIAN  
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM PERTANIAN**

Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang

*Jl. Raya km No.82, Tp./Fax. (022) 2766234- 2769783 Lembang, Bandung 40531*



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

**LAPORAN**  
**PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**TAHUN 2022**

**BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN LEMBANG**  
**2022**

# 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 Tahun 2022 ini. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Lembang, Desember 2022

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 Tahun 2022 .....	6
Tabel 2. Jumlah Responden IKM BBPP Lembang Tahun 2022 .....	7
Tabel 3. Nilai Persepsi IKM terhadap Pelayanan BBPP Lembang Tahun 2022 .....	8
Tabel 4. Nilai Interval Konversi IKM terhadap Pelayanan BBPP Lembang Tahun 2022 .....	9
Tabel 5. Karakteristik Responden Pengguna BBPP Lembang Tahun 2022 .....	11
Tabel 6. Nilai Persepsi, Interval Konversi dan Mutu Pelayanan BBPP Lembang Tahun 2022 .....	15

## DAFTAR DIAGRAM

	Halaman
Diagram1. Jumlah Responden Pengguna BBPP Lembang Berdasarkan Usia Tahun 2022.....	12
Diagram2. Jumlah Responden Pengguna BBPP Lembang Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2022.....	13
Diagram 3. Jumlah Responden Pengguna BBPP Lembang Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022.....	13
Diagram 4. Jumlah Responden Pengguna BBPP lembang Berdasarkan Pekerjaan Tahun 2022.....	14

# DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BBPP Lembang .....	1
Lampiran 2. Rekapitulasi Data IKM Tahun 2022 BBPP Lembang .....	2
Lampiran 3. Pengelolaan IKM Per Responden dan Per Unsur Pelayanan .....	12

## 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 Tahun 2022 di BBPP Lembang, diperoleh berdasarkan 1.514 responden yang disurvei menghasilkan nilai rata – rata indeks kepuasan masyarakat sebesar **3,96** atau nilai konversi sebesar **98,95**. Penilaian yang diberikan terhadap 9 unsur pelayanan publik, memberikan hasil sebagai berikut :

- Unsur 1, persyaratan pelayanan publik dengan nilai konversi sebesar **98,12** (sangat baik);
- Unsur 2, prosedur pelayanan publik dengan nilai konversi sebesar **99,75** (sangat baik);
- Unsur 3, waktu pelayanan publik dengan nilai konversi sebesar **99,99** (sangat baik);
- Unsur 4, biaya/tarif layanan dengan nilai konversi sebesar **99,24** (sangat baik);
- Unsur 5, produk layanan dengan nilai nilai konversi sebesar **99,31** (sangat baik);
- Unsur 6, kompetensi pelaksana pelayanan publik dengan nilai nilai konversi sebesar **98,31** (sangat baik);
- Unsur 7, perilaku pelaksana pelayanan publik dengan nilai konversi sebesar **99,40** (sangat baik);
- Unsur 8, penanganan pengaduan, saran, dan keluhan pelayanan publik dengan nilai konversi sebesar **99,57** (sangat baik); dan



- Unsur 9, sarana dan prasarana pelayanan publik dengan nilai konversi sebesar **99,31** (sangat baik).

Secara umum pelayanan publik yang diberikan oleh BBPP Lembang selama Tahun 2022 dinilai sangat baik oleh seluruh pengguna fasilitas BBPP Lembang, dengan nilai tertinggi mencapai **3,99 (99,99)** dan nilai terendah sebesar **3.92 (98,12)**.

## 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. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 45 Tahun 2020 tentang Organisasi

dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian.

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 menjangring persepsi masyarakat dan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh BBPP Lembang setiap tahun, khususnya pada Tahun 2022.

### **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 peranserta 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 tahun 2022 mencapai ± 1.514 responden peserta, dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 1. Jumlah Pengguna Jasa BBPP Lembang Tahun 2022**

NO	RESPONDEN	JUMLAH (RESPONDEN)
1	Aparatur	375
2	Non Aparatur	390
3	PNS/TNI/POLRI	63
4	Pegawai Swasta	113
5	Wisraswasta/Usahawan	349
6	Pelajar Mahasiswa	129
7	Lainnya	95
<b>JUMLAH</b>		<b>1.514</b>

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

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

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Penetapan jumlah responden yang menggunakan pelayanan publik di BBPP Lembang selama tahun 2022, berdasarkan rumus adalah:

$$\{0,05 \cdot 1058 \cdot 0,5\} / \{0,01^2 (1058- 1) + 0,05 \cdot 0,5 \cdot 0,5\} = \mathbf{1.514}$$

Penghitungan jumlah responden berdasarkan tabel sampel Morgan dan Krejcie, hampir sama dengan jumlah penghitungan dengan rumus, yaitu dengan populasi 1.514.

Berdasarkan kedua perhitungan, maka ditetapkan jumlah responden untuk mengikuti survey kepuasan masyarakat selama Tahun 2022, dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 2. Jumlah Responden IKM BBPP Lembang Tahun 2022**

<b>NO</b>	<b>RESPONDEN</b>	<b>JUMLAH (RESPONDEN)</b>
1	PNS/TNI/POLRI	828
2	Pegawai Swasta	113
3	Wisraswasta/Usahawan	349
4	Pelajar Mahasiswa	129
5	Lainnya	95
<b>JUMLAH</b>		<b>1.514</b>

### C. Nilai Persepsi

Penghitungan nilai persepsi kepuasan masyarakat, khususnya periode tahun 2022 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 Tahun 2022 adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. Nilai Persepsi IKM terhadap Pelayanan BBPP Lembang Tahun 2022**

<b>NO. UNSUR</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA-RATA</b>
U1	Persyaratan	3,98
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	4,00
U3	Waktu penyelesaian	3,96
U4	Biaya atau tarif	3,99
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan publik	3,99
U6	Kompetensi pelaksana	3,92
U7	Perilaku pelaksana	3,97
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,98
U9	Prasarana dan sarana	4,00
<b>NILAI RATA-RATA TERTIMBANG</b>		<b>3,98</b>

Secara rata-rata kumulatif atau keseluruhan. nilai persepsi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pelatihan yang diberikan oleh BBPP Lembang mencapai 3,98 sampai dengan 4,00.

#### **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 Tahun Tahun 2022**

<b>NO. UNSUR</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI KONVERSI</b>
U1	Persyaratan	99,57
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	100,00
U3	Waktu penyelesaian	98,78
U4	Biaya atau tarif	99,57
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan publik	98,06
U6	Kompetensi pelaksana	99,35
U7	Perilaku pelaksana	99,14
U8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	99,57
U9	Prasarana dan sarana	100,00
<b>NILAI IKM</b>		<b>99,45</b>

Secara kumulatif, interval konversi IKM terhadap pelayanan pelatihan pertanian oleh BBPP Lembang Tahun 2022 berkisar antara 99,45 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 **1,514** 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 Tahun 2022**

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH RESPONDEN	
			Responden	%
1	Usia	< 21 Th	224	14,8
		21 s/d 30 th	356	23,51
		31 s/d 40 th	463	30,58
		41 s/d 50 th	375	24,77
		> 51 th	96	6,34
		<b>1,514</b>	<b>100,00</b>	
2	Jenis Kelamin	Laki-Laki	876	57,86
		Perempuan	638	42,14
			<b>1,514</b>	<b>100,00</b>
3	Pendidikan	SD	20	1,31
		SLTP	348	22,99
		SLTA	416	27,48
		D1/D2/D3	212	14,00
		S1	472	31,18
		S2 ke atas	46	3,04
			<b>1,514</b>	<b>100,00</b>
4	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	828	54,69
		Pegawai Swasta	113	7,46
		Wiraswasta/usahawan	349	23,05
		Pelajar/Mahasiswa	129	8,25
		Lainnya	95	6,27
	<b>1,514</b>	<b>100,00</b>		

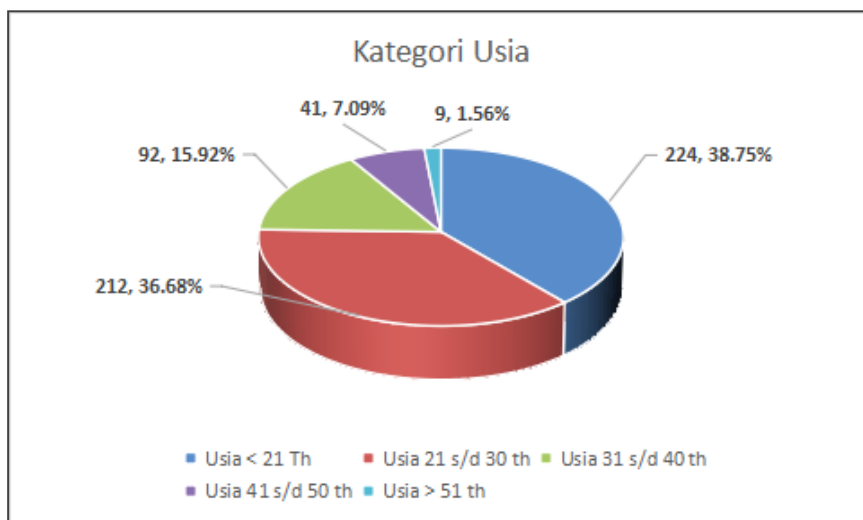


Diagram 1. Jumlah Responden Pengguna BBPP Lembang Berdasarkan Usia Tahun 2022

Berdasarkan data diagram di atas, terlihat bahwa dari jumlah sampel responden sebanyak 1,514 responden pada Tahun 2022, komposisi karakteristik responden berdasarkan usia dominan berada pada rentang usia <21 tahun sebanyak 224 responden (38,75%), diikuti kelompok rentang usia 21 - 30 tahun sebanyak 212 responden (36,68%), diikuti dengan kelompok rentang usia 31 - 40 Tahun sebanyak 92 responden (15,92%), diikuti dengan kelompok rentang usia diatas 41 - 50 tahun sebanyak 41 responden (7,09%) dan diikuti dengan kelompok rentang usia dibawah >51 Tahun sebanyak 9 responden (1,56%).

Hasil tersebut memperlihatkan bahwa pengguna BBPP Lembang berdasarkan kelompok usia pada Tahun 2022 merupakan usia produktif, karena penyelenggaraan Pelatihan di BBPP Lembang Tahun 2022 lebih difokuskan melatih peserta aparatur dan non aparatur.

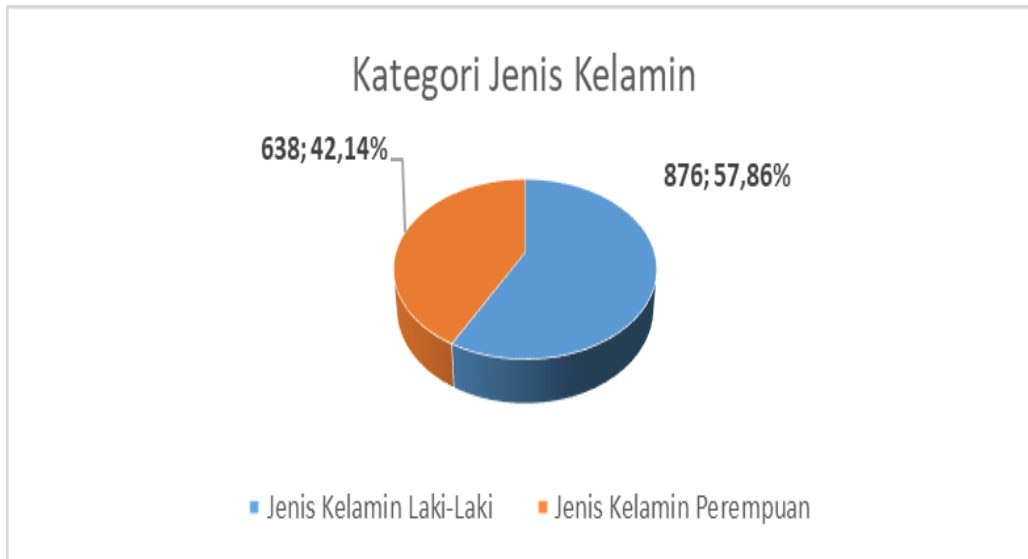


Diagram 2. Jumlah Responden Pengguna BBPP Lembang Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2022

Selanjutnya jika dilihat dari karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, yakni jumlah responden laki-laki lebih mendominasi sebanyak 876 responden (57,86%) dan jumlah perempuan responden sebanyak 638 responden (42,14%).

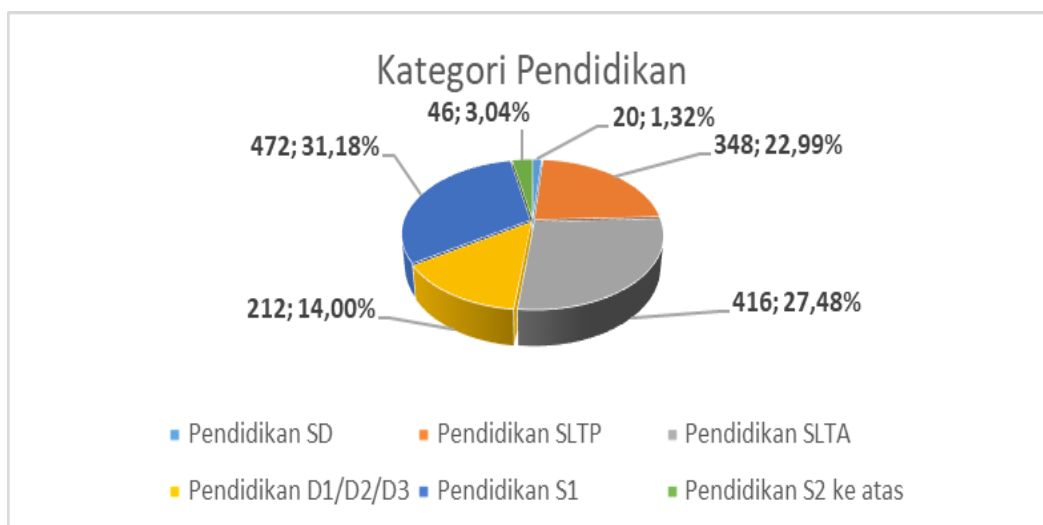


Diagram 3. Jumlah Responden Pengguna BBPP Lembang Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022

Berdasarkan tingkat pendidikan, dapat diketahui jumlah responden dari yang terbanyak menurut pendidikan sebagian besar yaitu sebanyak 472 responden (31,18%) adalah lulusan SLTP, diikuti lulusan S1 sebanyak 416 responden (27,48%), SLTP sebanyak 348 responden (22,99%), D1/D2/D3

sebanyak 212 responden (14,00%), lulusan S2 sebanyak 46 responden (27,48%) dan lulusan Lulusan SD sebanyak 20 Responden (1.32%).

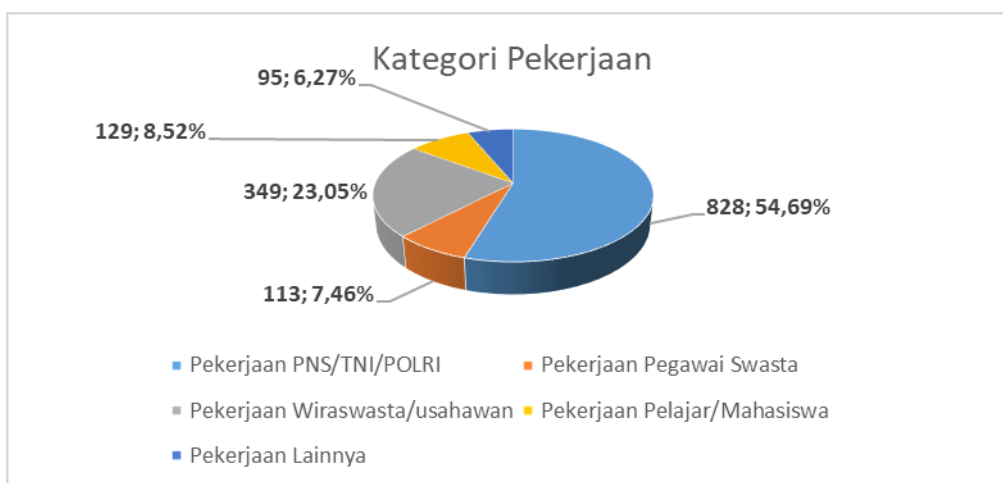


Diagram 4. Jumlah Responden Pengguna BBPP Lembang Berdasarkan Pekerjaan Tahun 2022

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan, teridentifikasi bahwa yang mendominasi pengguna jasa adalah responden dengan jenis Pekerjaan bila di urutan dari yang terbanyak adalah sebagai berikut: PNS/POLRI/TNI sebanyak 828 atau sebesar (54.69%), diikuti wiraswasta/usahawan sebanyak 349 atau sebesar (23,05%), diikuti Pelajar mahasiswa sebanyak 129 responden atau sebesar (8,25%), di ikuti dengan pegawai swsta 113 responden atau sebesar (7.46%) dan untuk sisanya yaitu Lianya 95 responden atau (6.27%).

## 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 rekapitulasi nilai-nilai dan mutu pelayanan BBPP Lembang pada ke-9 unsur pelayanan masyarakat tersebut selama Tahun 2022, sebagai berikut:

Tabel 5 Rekaitulasi tabulasi data yang diperoleh dari ke-9 indikator unsur pelayanan masyarakat

No.	BULAN	Nilai perunsur pelayanan									Total Nilai Rata - rata tertimbang	IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)	Mutu Pelayanan	Kategori
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	Januari	3.71	7.78	3.78	3.77	3.79	3.75	3.75	3.79	3.79	3.92	98.12	A	Sangat Baik
2	Februari	3.99	3.99	3.99	4.00	3.99	3.99	3.99	4.00	3.99	3.99	99.77	A	Sangat Baik
3	Maret	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	99.99	A	Sangat Baik
4	April	3.96	3.96	3.96	3.92	4.00	3.96	3.96	4.00	4.00	3.97	99.24	A	Sangat Baik
5	Mei	4.00	3.95	3.95	3.93	3.95	4.00	4.00	4.00	3.98	3.97	99.31	A	Sangat Baik
6	Juni	4.00	3.95	3.95	3.93	3.95	4.00	4.00	4.00	3.98	3.97	99.31	A	Sangat Baik
7	Juli	3.93	3.90	3.98	3.90	3.80	3.80	3.90	4.00	3.90	3.90	97.40	A	Sangat Baik
8	Agustus	3.93	3.87	3.83	3.87	3.84	3.93	3.94	3.96	3.92	3.92	97.40	A	Sangat Baik
9	September	3.99	3.99	3.96	3.95	3.88	3.97	3.98	3.96	4.00	3.96	99.00	A	Sangat Baik
10	Oktober	3.98	4.00	3.96	3.99	3.99	3.92	3.97	3.98	4.00	3.97	99.24	A	Sangat Baik
11	November	3.98	4.00	3.99	3.98	3.93	4.00	4.00	4.00	3.98	3.97	99.31	A	Sangat Baik
12	Desember	3.98	4.00	3.99	3.98	3.92	3.97	4.00	3.98	4.00	3.98	99.31	A	Sangat Baik
	Rata - rata	3.95	4.28	3.95	3.93	3.92	3.94	3.96	3.97	3.96	3.96	98.95		

#### IV. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil pengukuran IKM terhadap pelayanan yang dilakukan oleh BBPP Lembang selama Tahun 2022, 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 Tahun 2022, unsur pelayanan terbaik dicapai dalam unsur *Sarana dan Prasarana 4,00*, penilaian tertinggi tersebut terwujud dari sarana dan prasarana yang di miliki oleh BBPP Lembang. Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah diantara yang terbaik adalah unsur *Kompetensi Pelaksana 3,92* hal ini disebabkan oleh masih adanya beberapa SDM yang harus melakukan Study banding atau magang, tetapi bila dilihat dari kategori nilai masih termasuk kedalam kategori "*sangat baik*". Dengan demikian unsur kompetensi pelaksana menjadi fokus 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 Tahun 2022 berjumlah 1,514 responden yang berasal dari peserta pelatihan bagi aparatur, bagi non aparatur, peserta pelatihan kerjasama serta pengunjung lainnya.
2. Unsur pelayanan terbaik untuk Tahun 2022 dicapai oleh unsur **Sarana dan Prasarana** sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah diantara yang terbaik adalah unsur **Kompetensi Pelaksana**.

### 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 komptesinya;
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 Tahun 2022 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.**

**Periode: 01 Jan s/d 30 Desember 2022**

**BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN (BBPP) LEMBANG**

**Total Responden : 1.514 Responden**

**Mutu Pelayanan: A - Sangat Baik**

