



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

**LAPORAN
PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BULAN AGUSTUS 2024**

**BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN LEMBANG
2024**

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 Bulan Agustus 2024 ini. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Lembang, Agustus 2024

Kepala Balai,



Dr. Ir. Ajat Jatnika, M.Sc
NIP. 19670331 199103 1 002

RINGKASAN EKSEKUTIF

Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang merupakan salah satu unit kerja di lingkungan Kementerian Pertanian yang memberikan pelayanan publik, khususnya dibidang 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 Agustus Tahun 2024 di BBPP Lembang, diperoleh berdasarkan 136 responden yang disurvei menghasilkan nilai rata – rata indeks kepuasan masyarakat sebesar 3.94 atau nilai konversi sebesar 98,62. Penilaian yang diberikan terhadap 9 unsur pelayanan publik, memberikan hasil sebagai berikut :

- Unsur 1, persyaratan pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,96 atau nilai konversi sebesar 98.90 (sangat baik);
- Unsur 2, prosedur pelayanan publik dengan nilai rata –rata hasil survei sebesar 3,94 atau nilai konversi sebesar 98.53 (sangat baik);
- Unsur 3, waktu pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,95 atau nilai konversi sebesar 98.71 (sangat baik);
- Unsur 4, biaya/tarif layanan dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,93 atau nilai konversi sebesar 98.35 (sangat baik);
- Unsur 5, produk layanan dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,94 atau nilai konversi sebesar 98.53 (sangat baik);
- Unsur 6, kompetensi pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,97 atau nilai konversi sebesar 99.26 (sangat baik);
- Unsur 7, perilaku pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,98 atau nilai konversi sebesar 99.45 (sangat baik);
- Unsur 8, penanganan pengaduan, saran, dan keluhan pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,93 atau nilai konversi sebesar 98.16 (sangat baik); dan

- Unsur 9, sarana dan prasarana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,91 atau nilai konversi sebesar 97.79 (sangat baik).

Secara umum pelayanan publik yang diberikan oleh BBPP Lembang selama periode Agustus Tahun 2024 dinilai sangat baik oleh seluruh pengguna fasilitas BBPP Lembang, dengan nilai tertinggi mencapai 3,94 (98.62).

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 penjaringan atau pengumpulan data dari masyarakat mengenai persepsi mereka terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh instansi pemerintah selama ini. Instrumen yang digunakan untuk penjaringan 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. Kedudukan BBPP Lembang merupakan unit pelaksana teknis (UPT)

di bidang pelatihan pertanian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian (BPPSDMP) Kementerian Pertanian, dan sehari-hari dibina oleh Kepala Pusat Pelatihan 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 menjaring persepsi masyarakat dan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh BBPP Lembang pada bulan Agustus tahun 2024.

2. Tujuan

Tujuan pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah untuk: (a) mengetahui tingkat pencapaian kinerja BBPP Lembang dalam pelayanan publik; (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
8	Keadilan Pelayanan Mendapatkan	9	Sarana dan Prasarana

SEMULA		MENJADI	
No Unsur	Unsur Pelayanan Publik Berdasarkan Permentan No. 78 Tahun 2013	No Unsur	Unsur Pelayanan Publik Berdasarkan Permentan No. 19 Tahun 2018
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 administrative dan teknis;
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi pelayanan publik dan penerima pelayanan publik termasuk pengaduan;
3. **Waktu penyelesaian**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan publik;
4. **Biaya/tarif**, yaitu besaran biaya atau tarif yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau mendapatkan pelayanan dari UKPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan;
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
6. **Kompetensi pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. **Perilaku pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;

8. **Penanganan pengaduan, saran dan keluhan**, 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.

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Besar Pelatihan Pertanian Lembang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan bulan Agustus tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Balai Besar Pelatihan Pertanian Lembang bulan Agustus tahun 2024 adalah sebanyak 136 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

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

Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM dengan jumlah populasi 153 orang adalah 97 orang. Jumlah responden untuk mengikuti survey kepuasan masyarakat selama bulan Agustus 2024 ditetapkan menjadi 136 responden peserta, dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 1. Jumlah Responden IKM BBPP Lembang
Bulan Agustus Tahun 2024**

NO	RESPONDEN	JUMLAH (RESPONDEN)
1	PNS/TNI/POLRI	65
2	Pegawai Swasta	3
3	Wirasahawan	1
4	Pelajar/Mahasiswa	60
5	Lainnya	7
JUMLAH		136

C. Nilai Persepsi

Penghitungan nilai persepsi kepuasan masyarakat, khususnya periode Bulan Agustus 2024 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 Bulan Agustus Tahun 2024 adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Nilai Persepsi IKM terhadap Pelayanan BBPP Lembang Bulan Agustus Tahun 2024

NO. UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG PER UNSUR (NRR per unsur x 0.1111)
U1	Persyaratan	3,96	0.44
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3,94	0.44
U3	Waktu penyelesaian	3,95	0.44
U4	Biaya atau tarif	3,93	0.44
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan publik	3,94	0.44
U6	Kompetensi pelaksana	3,97	0.44
U7	Perilaku pelaksana	3,98	0.44
U8	Penanganan pengaduan, saran dan keluhan	3,93	0.44
U9	Prasarana dan sarana	3,91	0.43
TOTAL NRT			3.94

Secara rata-rata kumulatif atau keseluruhan nilai persepsi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pelatihan yang diberikan oleh BBPP Lembang mencapai 3,94.

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 keluhan : 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 3. Nilai Interval Konversi IKM terhadap Pelayanan BBPP Lembang Bulan Agustus Tahun 2024

NO. UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI KONVERSI
U1	Persyaratan	0.44
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	0.44
U3	Waktu penyelesaian	0.44
U4	Biaya atau tarif	0.44
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan publik	0.44
U6	Kompetensi pelaksana	0.44
U7	Perilaku pelaksana	0.44
U8	Penanganan pengaduan, saran, dan keluhan	0.44
U9	Prasarana dan sarana	0.43
	Total NRT	3.94
	NILAI IKM = (Total NRT * 25)	98.62

Secara kumulatif interval konversi IKM terhadap pelayanan pelatihan pertanian oleh BBPP Lembang periode Agustus Tahun 2024 sebesar 3,94, maka nilai IKM terhadap pelayanan adalah sebesar 98,62.

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 98,62. 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 keluhan : 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 magang, pelajar/mahasiswa, lainnya sebanyak 136 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 4. Karakteristik Responden Pengguna BBPP Lembang Agustus Tahun 2024

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH RESPONDEN	
			Responden	%
1	Usia	< 21 Th	55	40.44%
		21 s/d 30 th	15	11.03%
		31 s/d 40 th	26	19.12%
		41 s/d 50 th	27	19.85%
		> 51 th	13	9.56%
2	Jenis Kelamin	Laki-Laki	57	41.91%
		Perempuan	79	58.09%
3	Pendidikan	SD	0	0.00%
		SLTP	1	0.74%
		SLTA	10	7.35%
		D1/D2/D3	5	3.68%
		S1	96	70.59%
		S2 ke atas	24	17.65%
4	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	65	47.79%
		Pegawai Swasta	3	2.21%
		Wiraswasta/Usahawan	1	0.74%
		Pelajar/Mahasiswa	60	44.12%
		Lainnya	7	5.15%
			136	

Berdasarkan data tabel diatas, terlihat bahwa dari jumlah sampel responden sebanyak 136 responden pada bulan Agustus Tahun 2024, komposisi karakteristik responden berdasarkan usia dominan berada pada rentang usia dibawah 21 tahun sebanyak 55 responden, diikuti usia 41 - 50 tahun sebanyak 27 responden, diikuti usia 31 – 40 tahun sebanyak 26 responden, diikuti 21 – 30 tahun sebanyak 15 responden dan diikuti usia diatas 51 tahun sebanyak 13 responden . Hasil tersebut memperlihatkan bahwa pengguna BBPP Lembang berdasarkan kelompok usia pada bulan Agustus Tahun 2024 merupakan usia produktif, karena adanya kegiatan kunjungan wisata pertanian dari siswa/pelajar.

Selanjutnya jika dilihat dari karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, yakni jumlah responden perempuan lebih mendominasi sebanyak 79 responden (58,09%) dan jumlah responden laki-laki sebanyak 57 responden (41,91%).

Berdasarkan Pendidikan, teridentifikasi bahwa yang mendominasi pengguna jasa adalah responden dengan jenis pendidikan S1 sebanyak 96 responden atau sebesar 70,59%, diikuti oleh S2 Keatas sebanyak 24 responden atau sebesar 17,65%, diikuti oleh SLTA sebanyak 10 responden atau sebesar 7,35%, diikuti oleh D1-D2-D3 kebawah sebanyak 5 responden atau sebesar 3,68% dan diikuti oleh SLTP sebanyak 1 responden atau sebesar 0,74% dan diikuti oleh SD kebawah sebanyak 0 responden atau sebesar 0,00%

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan, teridentifikasi bahwa yang mendominasi pengguna jasa adalah responden dengan jenis pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI sebanyak 65 atau sebesar 47,79%, diikuti oleh Pelajar/Mahasiswa sebanyak 60 responden atau sebesar 44,12%, diikuti oleh Lainnya sebanyak 7 responden atau sebesar 5,15% dan diikuti oleh Pegawai Swasta sebanyak 3 responden atau sebesar 2.21% dan diikuti oleh Wiraswasta/Usahawan sebanyak 1 responden atau sebesar 0.74% .

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 bulan Agustus Tahun 2024, sebagai berikut:

Tabel 5. Nilai Persepsi, Interval Konversi dan Mutu Pelayanan BBPP Lembang Bulan Agustus Tahun 2024

NO.	UNSUR	NILAI RATA - RATA PERUNSUR	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NILAI KONVERSI
1	Persyaratan	3,96	538	0.44
2	Prosedur	3,94	536	0.44
3	Waktu Pelayanan	3,95	537	0.44
4	Biaya/Tarif	3,93	535	0.44
5	Produk Layanan	3,94	536	0.44
6	Kompetensi Pelaksana	3,97	540	0.44
7	Perilaku Pelaksana	3,98	541	0.44
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan	3,93	534	0.44
9	Sarana dan Prasarana	3,91	532	0.43
NILAI				3.94
MUTU PELAYANAN				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 Bulan Agustus Tahun 2024 tetap berada pada kategori mutu **Sangat Baik** dengan nilai persepsi rata-rata keseluruhan **3,94** (dari interval 1 sampai dengan 9)

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 Bulan Agustus Tahun 2024 dicapai oleh unsur **Perilaku Pelaksana** mencapai nilai persepsi tertinggi yaitu **3,98**. Hal ini masih bisa ditingkatkan lagi pada periode mendatang karena responden dalam hal pengaduan, saran dan teknis sudah sangat memenuhi.

IV. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil pengukuran IKM terhadap pelayanan yang dilakukan oleh BBPP Lembang selama periode bulan Agustus Tahun 2024, 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 Bulan Agustus Tahun 2024, unsur pelayanan terbaik dicapai dalam unsur **Perilaku Pelaksana 3,98**, penilaian tertinggi tersebut terwujud dari lancarnya penanganan yang dilakukan oleh BBPP Lembang kepada seluruh pengguna mengenai pelayanan kepada peserta/pengguna di BBPP Lembang. Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah diantara yang terbaik adalah unsur **Sarana dan Prasarana 3,91**. Dengan demikian unsur penyediaan produk layanan fokus menjadi perbaikan bagi BBPP Lembang dalam peningkatan layanan sarana dan prasarana 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 menyediakan dan memfasilitasi produk layanan dalam hal perbaikan dan penambahan sarana dan prasarana modern yang dibutuhkan oleh publik juga 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 Bulan Agustus Tahun 2024 berjumlah 136 responden yang berasal dari peserta magang;
2. Unsur pelayanan terbaik untuk Agustus Tahun 2024 dicapai oleh unsur **Perilaku Pelaksana** sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah diantara yang terbaik adalah unsur **Sarana dan Prasarana**;
3. Adapun hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (**IKM**) per Agustus Tahun 2024 capaian nilai sebesar **3,94** dengan nilai dari **136 responden**. Apabila dilihat dari data responden selama Agustus Tahun 2024 nilai tertinggi diperoleh unsur **Perilaku Pelaksana (3,98)** dan nilai terendah diperoleh unsur **Sarana dan Prasarana (3,91)**.

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 yaitu unsur **Sarana dan Prasarana (3,91)**, sehingga indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BBPP Lembang terus meningkat, diantaranya melalui :

1. Perlunya penambahan sarana dan prasarana;

VI. PENUTUP

Demikian laporan hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pengguna Jasa Pelayanan Agustus Tahun 2024 di Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang. Hasil ini menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh BBPP Lembang untuk waktu-waktu mendatang.

LAMPIRAN

95	Neneng Ida Farida	55	P	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
96	Ela Nurlaela	42	P	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	Xaveria Yuliani Wulandari	40	P	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	Mela Nurfitria	42	P	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	Asep Rohimat, SP	31	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	Agus Sopian, SST	42	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	Donny Prasetyo, SP	42	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	Edi Harnadi	64	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	3	4
103	Sani Hanifah	45	P	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	Ahmad Ardiyanto	33	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	Dewi	38	P	SLTP	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	Astri Melaponita. AMd	42	P	D1-D2-D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	Fera Aryanti	45	P	S2	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	4	4	4	4	4
108	Cheppy Wati	39	P	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	Anti Desiawati	42	P	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	Dewi Ratnaningrum	41	P	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	3
111	Thopan Nurchandra	43	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	3	4
112	Robi Agustinadi	35	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	Iip Ipar	47	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	Yuniawan	50	L	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	Cece Mulyana	54	L	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	Tita Rostikasari	49	P	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	Lili Sahlia	49	P	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	Suhendi	50	L	S2	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	4	4	4	4	4
119	Sumarna	36	L	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	Adi Rakhman	38	L	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	3	4
121	Tedi Suhendar	40	L	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	Nedin Nendar, SP	45	L	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	Redy Rachman	41	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	Fitria Nurlaela, SP	43	P	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	Ai Dopannah	57	P	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	Dudi Taryono	58	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	Ai Sumarni	45	P	S2	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	3
128	Budi Supriadi, SP	40	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	Sunarto	56	L	D1-D2-D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
130	Ahmad, SP	50	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	3	4
131	Sujana, SP	54	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	Eni Rohaeni, SP	53	P	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	Dina Hayati, S.P.	30	P	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	Binda Kharis Marina Widowati, S.H., M.M.	44	P	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	Lalu Ismail, SP.MSc	57	L	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	Ali Ma'mur Suryana	47	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Jumlah Nilai Per Unsur 538 536 537 535 536 540 541 534 532

Nilai Rata Rata Per Unsur 3.96 3.94 3.95 3.93 3.94 3.97 3.98 3.93 3.91

Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111) 0.44 0.44 0.44 0.44 0.44 0.44 0.44 0.44 0.43

IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25) 98.62 3.94

Mutu Pelayanan **A** **Sangat Baik**

