

**LAPORAN IKM SEMESTER I TAHUN 2020  
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA PERTANIAN**

**KEMENTERIAN PERTANIAN  
REPUBLIK INDONESIA**

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama ( Rasyid 1998 : 139) .Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi mutu yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian (BPPSDM) adalah dengan melakukan pengukuran kepuasan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri tentang pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 19/Permentan/OT.080/4/2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian, maka perlu dilakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) diharapkan dapat memberikan manfaat untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian (BPPSDM).Unit Kerja Pelayanan Publik harus melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala paling sedikit satu kali dalam satu tahun.

Pengukuran survey kepuasan masyarakat dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip transparansi, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralitas agar diperoleh data yang akurat dan obyektif dengan

menanyakan kepada masyarakat mengenai 9 (sembilan) unsur Survey Kepuasan Masyarakat yang terdiri atas:

1. Persyaratan;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
3. Waktu Penyelesaian;
4. Biaya atau Tarif;
5. Produk Spesifikasi jenis Pelayanan Publik;
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan
9. Prasarana dan Sarana.

Dalam rangka penerapan birokrasi yang melayani, Pada tahun 2019 Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Manusia Pertanian menambah satu unit pelaksana teknis Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia (PEPI). Pendirian Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia (PEPI) yang bersinergi dengan Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian ini untuk memperkuat pendidikan serta pelatihan vokasi guna melahirkan sumber daya manusia terampil yang siap memasuki dunia kerja. Sehingga mulai Semester II Tahun 2019 Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian melakukan Survey Kepuasan Masyarakat di 20 unit pelaksana teknis yang nantinya akan dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan serta peningkatan pelayanan di Unit Pelaksana Teknis lingkup BPPSDMP.

## **B. Maksud dan Tujuan**

### **1. Maksud**

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) semester I Tahun 20120 di Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian (BPPSDM) dimaksudkan sebagai bahan acuan bagi Pelayanan Publik dalam memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan

kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

## **2. Tujuan**

Tujuan dari Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) semester I Tahun 2020 adalah untuk mengetahui mutu kinerja pelayanan di unit kerja pelayanan publik (UKPP) secara berkala sebagai bahan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik.

## **C. Metode dan Manfaat**

### **1. Metode**

Metode yang digunakan dalam pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), responden langsung dapat mengakses melalui alamat website [ikm.pertanian.go.id](http://ikm.pertanian.go.id) sesuai petunjuk yang ditampilkan oleh aplikasi.

### **2. Manfaat**

Manfaat dari pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah:

- a. Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan secara periodik.
- c. Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- d. Tersedianya informasi tentang IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.
- e. Memacu persaingan positif antar UKPP dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

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

### **A. Unsur Pelayanan**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor : 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi 1. Persyaratan. 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur. 3. Waktu Penyelesaian. 4. Biaya atau Tarif. 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik. 6. Kompetensi Pelaksana. 7. Perilaku Pelaksana. 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. 9. Prasarana dan Sarana.

Pedoman umum pengukuran survei kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah sesuai Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor : 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018, mencakup 9 unsur yang relevan, valid dan reliable sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat 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 layanan publik.
4. Biaya atau Tarif, yaitu besaran biaya atau tariff 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 layanan 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 memberi pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Prasarana dan Sarana, yaitu berupa penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik.

## **B. Jenis Layanan**

Jenis layanan yang diselenggarakan oleh 20 unit Pelaksana Teknis Lingkup BPPSDMP:

1. Pendidikan vokasi pertanian
2. Pelatihan pertanian
3. Penelitian Mahasiswa
4. Pengabdian Masyarakat
5. Penggunaan Sarana dan Prasarana

## **C. Unit Kerja Yang Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Politeknik Pembangunan Pertanian Medan
2. Politeknik Pembangunan Pertanian Bogor
3. Politeknik Pembangunan Pertanian Yogyakarta Magelang
4. Politeknik Pembangunan Pertanian Malang
5. Politeknik Pembangunan Pertanian Gowa
6. Politeknik Pembangunan Pertanian Manokwari
7. Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia
8. Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian Ciawi
9. Balai Besar Pelatihan Pertanian Lembang
10. Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara
11. Balai Besar Pelatihan Pertanian Ketindan
12. Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu
13. Balai Besar Pelatihan Pertanian Binuang
14. Balai Besar Pelatihan Pertanian Batangkaluku
15. Balai Besar Pelatihan Perternakan Kupang
16. Balai Pelatihan Pertanian Jambi

17. Balai Pelatihan Pertanian Lampung
18. Sekolah Menengah Kejuruan Pertanian Pembangunan Negeri Sembawa
19. Sekolah Menengah Kejuruan Pertanian Pembangunan Negeri  
Banjarbaru
20. Sekolah Menengah Kejuruan Pertanian Pembangunan Negeri Kupang

#### **D. Responden**

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Jumlah responden dari masing-masing UPT lingkup BPPSDMP semester I Tahun 2020 adalah sebagai berikut:

<b>No</b>	<b>Unit Pelayanan Teknis</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1	PPMKP Ciawi	162
2	Polbangtan Malang	301
3	Polbangtan Bogor	210
4	Polbangtan Medan	213
5	Polbangtan Manokwari	347
6	Polbangtan Gowa	293
7	Polbangtan YoMa	458
8	BBPP Lembang	460
9	BBPP Batangkaluku	197
10	BBPP Batu	285
11	BBPP Ketindan	5
12	BBPKH Cinagara	680
13	BBPP Kupang	181
14	BBPP Biniang	1045

15	BPP Jambi	35
16	BPP Lampung	323
17	SMK-PP Sembawa	176
18	SMK-PP Banjarbaru	261
19	SMK-PP Kupang	290
20	PEPI	68
<b>Total Responden</b>		<b>5.990</b>

Tabel. 3. Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi dan mutu pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	
1.	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2.	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3.	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4.	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

### III. ANALISIS DATA

#### A. Data Responden

##### 1. Hasil Pengukuran Semester I Tahun 2020

No	UPT	SEMESTER I			
		Responden	Nilai Rata-Rata	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1.	PPMKP Ciawi	162	3,79	94,70	A (Sangat Baik)
2.	Polbangtan Malang	301	3,24	81,11	B (Baik)
3.	Polbangtan Bogor	210	3,66	91,59	A (Sangat Baik)
4.	Polbangtan Medan	213	3,22	80,59	B (Baik)



5.	Polbangtan Manokwari	347	3,27	81,72	B (Baik)
6.	Polbangtan Gowa	293	3,25	81,20	B(Baik)
7.	<b>Polbangtan YoMa</b>	<b>458</b>	<b>3,08</b>	<b>77,04</b>	<b>B(Baik)</b>
8.	BBPP Lembang	460	3,84	96,06	A(Sangat Baik)
9.	BBPP Batangkaluku	197	3,43	85,74	B(Baik)
10.	BBPP Batu	285	3,56	89,05	A(Sangat Baik)
11.	BBPP Ketindan	5	3,24	81,11	B(Baik)
12.	BBPKH Cinagara	680	3,62	90,56	A(Sangat Baik)
13.	BBPP Kupang	181	3,33	83,36	B(Baik)
14.	BBPP Binuang	1045	3,64	91,03	A(Sangat Baik)
15.	BPP Jambi	35	3,32	83,02	B (Baik)
16.	BPP Lampung	323	3,45	86,16	B (Baik)
17.	SMK-PP Sembawa	176	3,41	85,24	B (Baik)
18.	SMK-PP Banjarbaru	261	3,39	84,81	B(Baik)
19.	SMK-PP Kupang	290	3,32	83,02	B (Baik)
20	PEPI	68	3,55	88,77	A(Sangat Baik)
	<b>BPPSDMP</b>	<b>5.990</b>	<b>3,47</b>	<b>86,82</b>	<b>B (Baik)</b>

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	<b>Persyaratan</b>	84,50
U2	<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	84,43
U3	<b>Waktu Pelayanan</b>	<b>82,38</b>
U4	<b>Biaya atau Tarif</b>	91,99
U5	<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik</b>	83,06
U6	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	85,82
U7	<b>Perilaku Pelaksana</b>	86,30
U8	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<b>93,34</b>
U9	<b>Prasarana dan Sarana</b>	84,40

## 2. Hasil Pengukuran Semester 1 dan Semester 2 Tahun 2019

No	Unsur Pelayanan	Semester I		Semester II	
		Nilai rata-rata	Nilai Unsur	Nilai rata-rata	Nilai Unsur
1.	Persyaratan	3,45	86,36	3,43	85,75
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,41	85,33	3,36	84,00
3.	Waktu Pelayanan	3,37	84,32	3,39	84,75
4.	Biaya atau Tarif	3,53	88,28	3,55	88,75
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik	3,40	84,99	3,74	93,50
6.	Kompetensi Pelaksana	3,38	84,62	3,42	85,50
7.	Perilaku Pelaksana	3,41	85,20	3,68	92,00
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,29	82,33	3,51	87,75
9.	Prasarana dan Sarana	3,45	86,36	3,51	87,75
<b>Nilai IKM</b>		<b>3,41</b>	<b>85,37</b>	<b>3,51</b>	<b>87,88</b>

## IV. PENUTUP

### A. Kesimpulan

Indeks Kepuasan Masyarakat lingkup BPPSDMP Semester I Tahun 2020 diperoleh beberapa simpulan:

1. Pada masa pandemic covid-19 yang harus memenuhi protokol kesehatan melalui social dan physical distancing, sedikit banyak berpengaruh terhadap pelayanan pelatihan dan pendidikan sehingga berpengaruh juga terhadap responden dari beberapa unit pelaksana teknis sehingga mengalami penurunan jumlah responden, tetapi tidak sedikit juga unit pelaksana teknis yang tetap menyelenggarakan pelatihan melalui metode daring sehingga tidak mengalami penurunan jumlah responden;
2. Pengisian survey kepuasan masyarakat dilakukan secara online melalui aplikasi [ikm.pertanian.go.id](http://ikm.pertanian.go.id) yang respondennya terdiri dari: peserta pelatihan, peserta magang, mahasiswa, siswa, alumni dan orang tua siswa;
3. **Nilai IKM Badan PPSDMP semester I Tahun 2020 adalah 86,83, nilai rata-rata 3,47** dengan kriteria mutu layanan BAIK, mengalami penurunan dari semester II Tahun 2019 dikarenakan masa pandemic covid-19 yang menyebabkan beberapa penurunan dari segi responden yang beberapa kegiatan dilakukan melalui daring sehingga dirasa kurang maksimal;
4. UPT yang memperoleh nilai IKM tertinggi periode 2020 yaitu PPMKP Ciawi dengan nilai rata-rata 3,79 dan nilai IKM 94,70 mutu layanan SANGAT BAIK;
5. UPT yang memperoleh nilai IKM terendah periode 2020 yaitu Polbangtan Yogyakarta dan Magelang dengan nilai rata-rata 3,08 dan nilai IKM 77,04 mutu layanan BAIK.
6. Unsur pelayanan tertinggi unit pelaksana teknis:

No.	UPT	Unsur Pelayanan	Nilai
1.	PPMKP Ciawi	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,97
2.	Polbangtan Malang	Biaya atau Tarif	3,62

3.	Polbangtan Bogor	Biaya atau Tarif	3,92
4.	Polbangtan Medan	Biaya atau Tarif	3,69
5.	Polbangtan Manokwari	Biaya atau Tarif	3,83
6.	Polbangtan Gowa	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,65
7.	Polbangtan YoMa	Biaya atau Tarif	3,68
8.	BBPP Lembang	Biaya atau Tarif	3,92
9.	BBPP Batangkaluku	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,82
10.	BBPP Batu	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,87
11.	BBPP Ketindan	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,67
12.	BBPKH Cinagara	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,91
13.	BBPP Kupang	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,72
14.	BBPP Binuang	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,89
15.	BPP Jambi	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,64
16.	BPP Lampung	Biaya atau Tarif	3,88
17.	SMK-PP Sembawa	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,74
18.	SMK-PP Banjarbaru	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,78
19.	SMK-PP Kupang	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,51
20	PEPI	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,94

7. Unsur pelayanan terendah unit pelaksana teknis:

No.	UPT	Unsur Pelayanan	Nilai
1.	PPMKP Ciawi	Produk layanan	3,74
2.	Polbangtan Malang	Produk layanan	3,17
3.	Polbangtan Bogor	Waktu Pelayanan	3,56

4.	Polbangtan Medan	Waktu Pelayanan	3,01
5.	Polbangtan Manokwari	Produk layanan	3,06
6.	Polbangtan Gowa	Waktu Pelayanan	3,04
7.	Polbangtan YoMa	Sarana dan Prasarana	2,76
8.	BBPP Lembang	Kompetensi pelaksana	3,80
9.	BBPP Batangkaluku	Waktu Pelayanan	3,17
10.	BBPP Batu	Produk layanan	3,40
11.	BBPP Ketindan	Waktu Pelayanan	3,00
12.	BBPKH Cinagara	Waktu Pelayanan	3,51
13.	BBPP Kupang	Sarana dan Prasarana	3,14
14.	BBPP Binuang	Waktu Pelayanan	3,38
15.	BPP Jambi	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik	3,12
16.	BPP Lampung	Prasarana dan sarana	2,96
17.	SMK-PP Sembawa	Biaya atau Tarif	3,22
18.	SMK-PP Banjarbaru	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik	3,17
19.	SMK-PP Kupang	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik	3,11
20	PEPI	Waktu Pelayanan	3,37

## B. Saran (Rencana Tindak Lanjut)

Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan oleh seluruh Unit Pelaksana Teknis lingkup Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian dalam perbaikan unsur nilai konversi IKM yang rendah, adalah sebagai berikut:

No	UPT	Unsur Pelayanan	Rencana Tindak Lanjut
1.	PPMKP Ciawi	Produk layanan	

2.	Polbangtan Malang	Produk layanan	
3.	Polbangtan Bogor	Waktu Pelayanan	
4.	Polbangtan Medan	Waktu Pelayanan	
5.	Polbangtan Manokwari	Produk layanan	Mengkaji ulang tentang SOP yang sekiranya harus disederhanakan
6.	Polbangtan Gowa	Waktu Pelayanan	
7.	Polbangtan YoMa	Sarana dan Prasarana	
8.	BBPP Lembang	Kompetensi pelaksana	1) Melakukan pengembangan kompetensi bagi para petugas
9.	BBPP Batangkaluku	Waktu Pelayanan	
10.	BBPP Batu	Produk layanan	1) Penambahan inovasi alat atau metode yang mendukung penanganan persyaratan berdasarkan prioritas kebutuhan dan waktu penanganan yang optimal; 2) Perbaikan dalam persyaratan pelayanan agar menjadi lebih mudah, lebih cepat dan lebih efisien.
11.	BBPP Ketindan	Waktu Pelayanan	
12.	BBPKH Cinagara	Waktu Pelayanan	
13.	BBPP Kupang	Sarana dan Prasarana	meningkatkan kualitas sarana dan prasarananya terutama peningkatan kualitas asrama dan fasilitas praktek pelatihan sehingga menjadi lebih baik lagi
14.	BBPP Binuang	Waktu Pelayanan	
15.	BPP Jambi	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik	
16.	BPP Lampung	Prasarana dan sarana	
17.	SMK-PP Sembawa	Biaya atau Tarif	

18.	SMK-PP Banjarbaru	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik	
19.	SMK-PP Kupang	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik	
20	PEPI	Waktu Pelayanan	

==Terima Kasih==