



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**

INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)



**Pusat Penilaian dan
Pengembangan Kompetensi
ASN Pertanian**

**Semester II
Tahun 2025**

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pusat Penilaian dan Pengembangan Kompetensi ASN Pertanian Semester II Tahun 2025. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dan juga di dalam Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap pelayanan publik yang diberikan, yaitu meliputi layanan penilaian kompetensi ASN, pengembangan Kompetensi ASN dan layanan kerjasama untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Pusat Penilaian dan Pengembangan Kompetensi ASN Pertanian.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik di Pusat Penilaian dan Pengembangan Kompetensi ASN Pertanian (PUSBINTAN).

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
I.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA	4
II.1 Pelaksana SKM.....	4
II.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
II.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
II.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
II.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
III.1 Jumlah Responden SKM.....	7
III.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	9
IV.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
BAB V KESIMPULAN.....	10
LAMPIRAN	11
1. Kuesioner SKM.....	12
2. Hasil Pengolahan Data SKM Semester II Tahun 2025.....	13
3. Nilai SKM Semester II Tahun 2025.....	15
4. Rekap Nilai SKM Semester II Tahun 2025.....	16

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Karakteristik Responden SKM	7
Tabel 2 Detail Nilai SKM Per Unsur	8

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik Nilai SKM Per Unsur	8
---	---

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

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

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sebagai Unit Eselon II Pusat di bawah Badan Penyuluhan dan Pengembangan SDM Pertanian, maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat juga berpedoman pada Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pusat Penilaian dan Pengembangan Kompetensi ASN Pertanian (PUSBINTAN), sebagai Unit Kerja dibawah Badan Penyuluhan dan Pengembangan SDM Pertanian, Kementerian Pertanian yang bertugas melaksanakan Penilaian dan Pengembangan Kompetensi ASN Pertanian, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan

publik terhadap pelayanan yang diberikan. Berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 dan Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dengan metode pengukuran secara kuantitatif maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai, dan dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan masyarakat sebagai pengguna layanan dapat terpenuhi.

I.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.
- Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah.

I.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas 3 pelayanan (Penilaian Kompetensi, Pengembangan Kompetensi dan Layanan Kerjasama) yang telah diberikan oleh Pusat Penilaian dan Pengembangan Kompetensi ASN Pertanian.

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

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

I.4 Metode

1. Metode Pengolahan data

(1) Pengukuran Skala Likert

Nilai di hitung dengan menggunakan “Nilai Rata-rata Tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survey IKM terhadap unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Total unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

x = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM, yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversi dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja UKPP (y)
1	1.00 – 2,599	25.00 – 64.99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65.00 – 76.60	C	Kurang baik
3	3,064 – 3,532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88.32 – 100.00	A	Sangat baik

(2) Pengolahan Data Survei

a. Pengolahan dengan Komputer

Data Entry dan penghitungan indeks dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

b. Pengolahan secara Manual

1. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U 1) sampai dengan unsur x (U x);
2. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan sebagai berikut:
 - a) Nilai Rata-rata Per Unsur Pelayanan Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
 - b) Nilai indeks pelayanan diperoleh dengan cara menjumlahkan x unsur dari nilai rata-rata tertimbang.
3. Pengujian Kualitas Data Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

I.5 Manfaat

Manfaat dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah:

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

II.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Pusat Penilaian dan Pengembangan Kompetensi ASN Pertanian dengan membentuk Tim Pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

II.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM dilakukan dengan cara pengisian kuesioner secara online melalui <https://bit.ly/IKMPusbintan2025>, dimana link tersebut dapat diakses melalui website resmi Pusat Penilaian dan Pengembangan Kompetensi ASN Pertanian. Kuesioner terdiri atas sembilan unsur sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Pusat Penilaian dan Pengembangan Kompetensi ASN Pertanian yaitu:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian layanan:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Kesesuaian biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Kesesuaian Produk:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana layanan:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana layanan:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana layanan:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

II.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengisian kuesioner bersifat fleksibel karena dapat dilakukan secara mandiri oleh responden sebagai penerima layanan secara online melalui *gadget* masing-masing tanpa ada batasan ruang dan waktu, dengan cara ini penerima layanan dapat melakukan pengisian kuesioner secara netral tanpa adanya intervensi apapun dari petugas. Hasil dari kuesioner yang telah diisi oleh pelanggan nantinya akan otomatis masuk dalam sistem aplikasi survei kepuasan masyarakat yang dikelola oleh Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pusbintan.

II.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat di Pusat Penilaian dan Pengembangan Kompetensi ASN Pertanian dilakukan secara periodik dengan jangka waktu/periode tertentu dimana pelaksanaan pengukuran indeks kepuasan masyarakat pada periode (semester) kedua tahun 2025.

II.5 Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *simple random sampling*, dimana pengambilan sampel dilakukan secara acak dari para pelanggan yang telah mendapatkan layanan, yaitu layanan Penilaian Kompetensi, Pengembangan Kompetensi dan Layanan Kerjasama. Pelanggan yang telah mendapatkan layanan di Pusbintan diminta secara sukarela untuk mengisi kuesioner secara *online*.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

III.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data bulan Juli - Desember 2025, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 90 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden SKM

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH (ORANG)	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	56	62,2%
		PEREMPUAN	34	37,8%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	6	6,7 %
		D1-D2-D3	0	0%
		S1	22	24,4%
		S2	62	68,9%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	85	94,5 %
		PEGAWAI SWASTA	0	0 %
		WIRASWASTA/USAHAWAN	3	3,3%
		PELAJAR/MAHASISWA	2	2,2%
		LAINNYA	0	0%
4	USIA	DIBAWAH 21 TAHUN	0	0 %
		21-30 TAHUN	6	6,7%
		31-40 TAHUN	14	15,6%
		41-50 TAHUN	43	47,8,5%
		DIATAS 50 TAHUN	27	30 %
5	JENIS LAYANAN	PENILAIAN KOMPETENSI ASN PERTANIAN	60	66,67%
		PENGEMBANGAN KOMPETENSI ASN PERTANIAN	25	27,8%
		LAYANAN KERJASAMA	5	5,5%

III.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

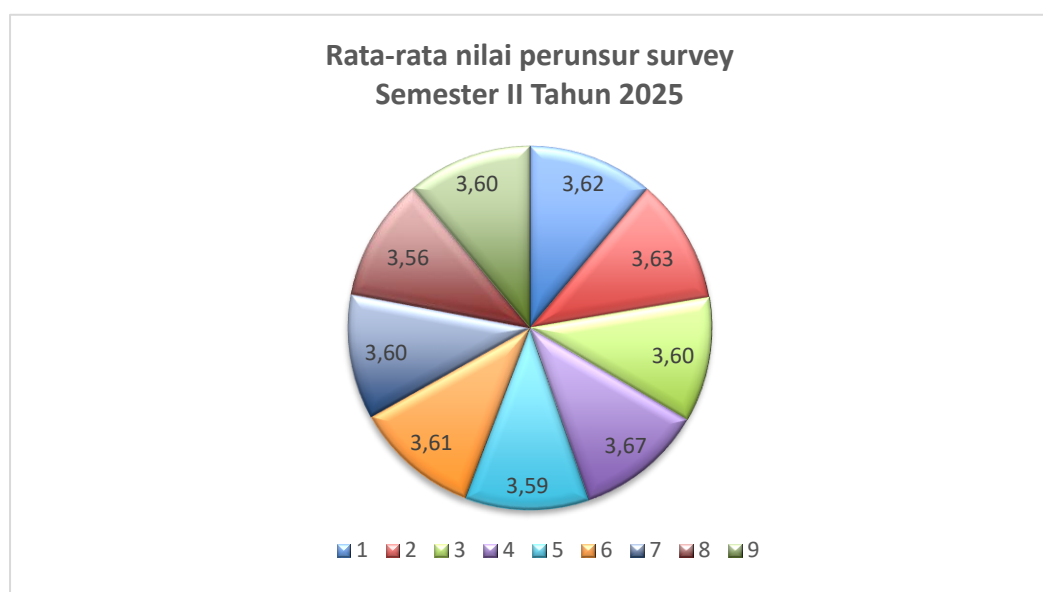
Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,62	3,63	3,61	3,69	3,59	3,61	3,60	3,56	3,60
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Peringkat	3	2	5	1	8	4	6	9	7
SKM Unit Layanan	90,16 (A atau Sangat Baik)								

Keterangan:

- a) Nilai Interval 1,0000 – 2,5996 = Kategori D (Tidak Baik)
- b) Nilai Interval 2,6000 – 3,0640 = Kategori C (Kurang Baik)
- c) Nilai Interval 3,0644 – 3,5320 = Kategori B (Baik)
- d) Nilai Interval 3,5324 – 4,0000 = Kategori A (Sangat Baik)

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

IV.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Unsur layanan dengan nilai terendah yaitu "Sarana Prasarana" dengan nilai 3,56 dan "Produk layanan" yang mendapatkan nilai 3,59.
2. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu "Biaya/Tarif" dengan nilai 3,67 dan unsur layanan "Prosedur" mendapatkan nilai tertinggi kedua dengan nilai 3,63.

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa peringkat penilaian tertinggi adalah pada unsur layanan "Biaya/Tarif, sedangkan peringkat penilaian terendah adalah pada unsur pelayanan "Sarana Prasarana".

BAB V

KESIMPULAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama bulan Juli – Desember 2025 pada Pusat Penilaian dan Pengembangan Kompetensi ASN Pertanian, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Pusat Penilaian dan Pengembangan Kompetensi ASN Pertanian, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang “Sangat Baik” dengan nilai SKM **90,16** atau skala likert **3,60**.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur nilai terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu “Sarana Prasarana” dengan nilai 3,56 dan unsur layanan “Produk Layanan” mendapatkan nilai terendah kedua dengan nilai 3,59.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur nilai tertinggi yaitu “Biaya/Tarif”, dan “Prosedur”, menjadi tantangan untuk terus ditingkatkan dan dipertahankan untuk memberikan layanan yang lebih baik lagi.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner SKM

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Pusat Penilaian dan Pengembangan Kompetensi ASN Pertanian serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, kami menyelenggarakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan tujuan untuk memperoleh masukan dan penilaian langsung dari masyarakat sebagai bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap pelayanan yang kami berikan.

Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi survei ini sangat kami harapkan. Tidak ada jawaban benar atau salah dan setiap jawaban yang diberikan bersifat rahasia, serta akan diolah secara objektif untuk kepentingan peningkatan mutu pelayanan di masa mendatang.

Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,
Pusat Penilaian dan Pengembangan Kompetensi ASN Pertanian

1. Bagaimana penilaian Saudara/i tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan.

- ☐ 1. Tidak Sesuai
- ☐ 2. Kurang Sesuai
- ☐ 3. Sesuai
- ☐ 4. Sangat Sesuai

2. Bagaimana penilaian Saudara/i mengenai kemudahan alur pelayanan yang dijalani untuk mendapatkan layanan.

- ☐ 1. Tidak Mudah
- ☐ 2. Kurang Mudah
- ☐ 3. Mudah
- ☐ 4. Sangat Mudah

3. Bagaimana penilaian Saudara/i mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan.

- ☐ 1. Tidak Sesuai
- ☐ 2. Kurang Sesuai
- ☐ 3. Sesuai
- ☐ 4. Sangat Sesuai

4. Bagaimana penilaian Saudara/i mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan.

- ☐ 1. Tidak sesuai
- ☐ 2. Kurang sesuai
- ☐ 3. Sesuai
- ☐ 4. Sangat sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil.

- ☐ 1. Tidak Sesuai
- ☐ 2. Kurang Sesuai
- ☐ 3. Sesuai
- ☐ 4. Sangat Sesuai

6. Bagaimana penilaian Saudara/i mengenai kemampuan petugas pelayanan.

- ☐ 1. Tidak Baik
- ☐ 2. Kurang Baik
- ☐ 3. Baik
- ☐ 4. Sangat Baik

7. Bagaimana penilaian Saudara/i mengenai perilaku petugas pelayanan.

- ☐ 1. Tidak Baik
- ☐ 2. Kurang Baik
- ☐ 3. Baik
- ☐ 4. Sangat Baik

8. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang penanganan pengaduan pelayanan.

- ☐ 1. Tidak Baik
- ☐ 2. Kurang Baik
- ☐ 3. Baik
- ☐ 4. Sangat Baik

9. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kualitas sarana dan prasarana pelayanan.

- ☐ 1. Tidak Baik
- ☐ 2. Kurang Baik
- ☐ 3. Baik
- ☐ 4. Sangat Baik

Lampiran 2 Hasil Pengolahan Data Semester II Tahun 2025

**Survei Kepuasan Masyarakat
Semua Layanan
Periode Bulan Juli s/d Desember 2025**

No.	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		42	Perempuan	S-2 Keatas	PNS/TNI/Polri	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2		35	Perempuan	S-2 Keatas	PNS/TNI/Polri	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3		42	Perempuan	S-2 Keatas	PNS/TNI/Polri	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4		43	Perempuan	S-2 Keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5		48	Laki-laki	S-1 / D-4	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6		42	Laki-laki	S-1 / D-4	PNS/TNI/Polri	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7		53	Laki-laki	S-2 Keatas	PNS/TNI/Polri	3	3	4	4	3	3	4	3	4
8		55	Laki-laki	S-2 Keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9		33	Laki-laki	S-2 Keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	3	4	4	3	4
10		33	Laki-laki	S-2 Keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	3	4	4	3	4
11		47	Perempuan	S-1 / D-4	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	3	3	3	4
12		40	Perempuan	S-1 / D-4	PNS/TNI/Polri	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13		34	Perempuan	S-2 Keatas	PNS/TNI/Polri	3	3	3	4	3	3	3	2	3
14		45	Laki-laki	S-1 / D-4	PNS/TNI/Polri	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15		45	Laki-laki	S-1 / D-4	PNS/TNI/Polri	3	3	4	4	3	4	3	3	4
16		56	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/Polri	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17		54	Perempuan	S-2 Keatas	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	2	3
18		30	Perempuan	S-1 / D-4	PNS/TNI/Polri	3	4	3	4	3	3	4	3	4
19		47	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/Polri	3	3	3	2	3	3	3	3	3
20		26	Laki-laki	S-1 / D-4	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21		46	Perempuan	S-1 / D-4	PNS/TNI/Polri	4	3	4	4	4	3	3	3	4
22		35	Laki-laki	S-1 / D-4	PNS/TNI/Polri	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23		53	Laki-laki	S-1 / D-4	PNS/TNI/Polri	3	4	3	4	3	3	4	3	4
24		29	Laki-laki	S-1 / D-4	PNS/TNI/Polri	3	3	3	4	3	3	4	3	4
25		36	Laki-laki	S-2 Keatas	PNS/TNI/Polri	3	3	3	4	3	3	3	3	4

26		27	Perempuan	S-1 / D-4	ASN/TNI/Polri	3	4	3	4	3	3	4	3	4
27		41	Laki - laki	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	3	3	3	2	3	3	3	3	3
28		41	Perempuan	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29		36	Perempuan	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	4	3	4	4	4	3	3	3	4
30		51	Laki - laki	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31		53	Laki - laki	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	3	4	3	4	3	3	4	3	4
32		50	Perempuan	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	3	3	3	4	3	3	4	3	4
33		51	Laki - laki	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34		44	Laki - laki	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35		49	Laki - laki	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	3	4	4	4	4	4	4	4	4
36		42	Perempuan	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	4	4	4	3	4	4	3	3	3
37		40	Laki - laki	S-1 / D-4	ASN/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38		48	Laki - laki	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39		55	Laki - laki	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40		50	Laki - laki	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41		45	Perempuan	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42		52	Laki - laki	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43		45	Laki - laki	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44		58	Laki - laki	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45		34	Laki - laki	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46		49	Laki - laki	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	4	3	4	3	4	4	3	3	3
47		54	Laki - laki	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48		55	Perempuan	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49		43	Perempuan	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50		49	Perempuan	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51		53	Laki - laki	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52		44	Laki - laki	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	4	4	4	3	4	4	4	4	3
53		49	Perempuan	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54		47	Laki - laki	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55		53	Laki - laki	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	4	3	4	3	4	4	4	4	3
56		50	Perempuan	S-1 / D-4	ASN/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57		53	Laki - laki	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58		51	Laki - laki	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4

59		51	Laki - laki	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60		32	Laki - laki	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61		49	Laki - laki	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62		47	Laki - laki	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63		49	Perempuan	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	2	3	3
64		47	Laki - laki	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	3	3	4	3	4	3	4	4	3
65		53	Laki - laki	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66		56	Perempuan	S-1 / D-4	ASN/TNI/Polri	4	4	4	3	4	4	4	4	3
67		56	Perempuan	S-1 / D-4	ASN/TNI/Polri	4	4	4	3	4	4	4	4	3
68		39	Laki - laki	S-1 / D-4	ASN/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69		53	Laki - laki	S-1 / D-4	ASN/TNI/Polri	2	3	2	2	2	2	2	2	2
70		56	Laki - laki	S-1 / D-4	ASN/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71		50	Laki - laki	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72		53	Laki - laki	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	4	4	4	4	3	4	4	3	4
73		42	Laki - laki	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74		37	Laki - laki	S-1 / D-4	ASN/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75		44	Laki - laki	S-1 / D-4	ASN/TNI/Polri	4	4	3	4	3	4	3	3	4
76		52	Laki - laki	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	4	4	3	4	4	3	4	4	3
77		48	Perempuan	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78		49	Perempuan	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79		40	Perempuan	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	4	4	3	3	3	3	3	3	3
80		50	Perempuan	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81		49	Perempuan	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82		52	Laki - laki	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	3	3	2	3	3	3	3	3	3
83		54	Laki - laki	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84		50	Perempuan	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	4	4	3	4	4	4	3	3	4
85		52	Laki - laki	S-2 Keatas	ASN/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86		23	Perempuan	S-2 Keatas	MAHASISWA	4	4	4	3	4	4	4	4	3
87		25	Perempuan	S-2 Keatas	MAHASISWA	4	4	3	4	3	4	3	3	4
88		44	Laki - laki	S-1 / D-4	WIRAUSAHA	4	4	4	3	4	4	4	4	3
89		43	Laki - laki	S-1 / D-4	WIRAUSAHA	4	4	4	3	4	4	4	4	3
90		38	Laki - laki	S-1 / D-4	WIRAUSAHA	4	3	4	4	4	4	4	4	3

Jumlah Nilai Per Unsur	326	327	324	331	323	325	324	320	324
Nilai Rata-rata Per Unsur	3.622	3.633	3.600	3.678	3.589	3.611	3.600	3.556	3.600
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 1/9)	0.402	0.403	0.400	0.408	0.398	0.401	0.400	0.395	0.400
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)	90,16	3,60							
Mutu Pelayanan	A	Sangat Baik							

Lampiran 3 Nilai SKM Semester II Tahun 2025

**INDENK KEPUASAN MASYARAKAT
PUSAT PENILAIAN DAN PENGEMBANGAN KOMPETENSI ASN PERTANIAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
Semester II Tahun 2025**

NILAI IKM
90,16

Nama unit Kerja : Pusat Penilaian dan Pengembangan Kompetensi ASN Pertanian			
Responden			
Jumlah	: 90 Orang		
Jenis Kelamin	: L	: 56	P : 34
Pendidikan	: SD	: 0	
	SLTP	: 0	
	SLTA	: 6	
	D1,D2,D3	: 0	
	S1/D4	: 22	
	S2 Keatas	: 62	
Periode Survey : Juli s/d Desember 2025			

Terima kasih atas penilaian yang telah anda berikan
masukan anda sangat bermanfaat bagi kemajuan unit kerja kami agar terus memperbaiki dan
meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat

NILAI IKM UNIT PELAYANAN :

A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00

B (Baik) : 76.61 - 88.30

C (Kurang Baik) : 65 - 76.60

D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

Lampiran 4 Rekap Nilai SKM Semester II Tahun 2025

No	URAIAN	2025												
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUN	JUL	AGUST	SEP	OKT	NOV	DES	TOTAL
1	Jumlah Responden													90
2	Jumlah Nilai per unsur													2924
3	Nilai Rata Rata Per Unsur													32,49
4	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR													3,60
5	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)													90,16
6	Jumlah Responden	90												
7	Jumlah Nilai per unsur	2924												
8	Nilai Rata Rata Per Unsur	32,49												
9	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR	3,60												
10	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)	90,16												
11	Mutu Pelayanan	A												
12	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik												

NILAI IKM UNIT PELAYANAN :

A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00

B (Baik) : 76.61 - 88.30

C (Kurang Baik) : 65 - 76.60

D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

Bogor, 28 Januari 2026

Kepala Pusat Penilaian dan

Pengembangan Kompetensi ASN

Pertanian



Indria Fitriani, S.H., M.AP

NIP 197211061999032002