



L A P O R A N

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER II



Jl. Raya Pertanian KM. 11 Desa Bendungan  
Kecamatan Ciawi, Kode Pos 16720

(0251) 824 0149  
ppmkp@pertanian.go.id  
ppmkp.bppsdp.pertanian.go.id



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala karena atas perkenanNya, pelaksanaan penyusunan laporan hasil survei kepuasan masyarakat semester II tahun 2022 telah diselesaikan dengan baik. Survei Kepuasan Masyarakat di Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi Bogor dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan Oktober 2022.

Disusunnya laporan hasil survei kepuasan masyarakat mengacu pada Permenpan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Permentan Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unik Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian. Analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan PPMKP Ciawi Bogor dari Sembilan unsur yang diukur adalah sebesar 3,87 atau bila dikonversi 96,75 berada pada kategori Sangat Baik. Untuk itu direkomendasikan perlu upaya berkelanjutan guna mempertahankan kualitas layanan secara konsisten. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat kami sampaikan dalam laporan ini, agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan publik di PPMKP Ciawi Bogor.

Kami mengucapkan terimakasih atas dukungan berbagai pihak hingga pelaksanaan survey kepuasan masyarakat terlaksana dengan lancar. Semoga laporan hasil survei kepuasan masyarakat semester II tahun 2022 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Akhir kata, penyelenggara survei senantiasa membuka diri untuk menerima saran dan kritik yang positif dari berbagai pihak, demi perbaikan mutu survey kepuasan masyarakat di masa yang akan datang.

Ciawi - Bogor, November 2022

Kepala Pusat Pelatihan Manajemen  
dan Kepemimpinan Pertanian,

  
Ir. Yusral Tahir, M.Agr  
NIP. 196406081990101001 

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
RINGKASAN EKSEKUTIF .....	iii
DAFTAR GRAFIK DAN TABEL .....	v
 BAB I. PENDAHULUAN .....	 1
A. Latar Belakang .....	2
B. Dasar Hukum .....	2
C. Tujuan .....	2
D. Sasaran .....	2
E. Metode .....	3
F. Tim Survei .....	7
G. Jadwal Pelaksanaan .....	7
H. Tahapan Survei .....	8
 BAB II. ANALISIS HASIL SURVEI .....	 9
A. Pengolahan data .....	9
B. Hasil Analisis Survei Kepuasan Masyarakat .....	10
 BAB III. PENUTUP .....	 17
A. Kesimpulan .....	17
B. Saran .....	17
C. Kendala dan Permasalahan .....	18
D. Rencana Tindak Lanjut .....	18
 LAMPIRAN	

## **RINGKASAN EKSEKUTIF**

Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi Bogor, merupakan UPT Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian (BPPSDMP) Kementerian Pertanian. Berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian No. 100/Permentan/OT.140/10/2013, tanggal 09 Oktober 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian, PPMKP Ciawi Bogor memiliki tugas melaksanakan pelatihan manajemen, kepemimpinan dan multimedia bagi aparatur dan non aparatur pertanian, pelatihan prajabatan dan pelatihan fungsional non rumpun ilmu hayati pertanian (NRIHP) bagi aparatur pertanian, serta mengembangkan model dan teknik pelatihan manajemen, kepemimpinan dan multimedia. Merujuk pada tugas tersebut PPMKP Ciawi Bogor terus berupaya melakukan peningkatan pelayanan terhadap pengguna layanan dengan berbagai cara, diantaranya peningkatan profesionalisme petugas dan pegawai pelayanan publik; pengembangan dan pemanfaatan Electronic-Government (E Government); dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik.

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di PPMKP Ciawi Bogor, maka dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2022. Selain untuk tujuan tersebut survei kepuasan masyarakat ini bertujuan mendapatkan feedback/ umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Secara umum kualitas pelayanan di PPMKP Ciawi Bogor dipersepsikan Sangat Baik oleh pengguna layanan. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 96,75 atau 3,87.

Persepsi Sangat Baik ini tergambar dari nilai setiap unsur pelayanan PPMKP Ciawi Bogor pada semester II tahun 2022. Nilai tertinggi unsur layanan adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (4,00), disusul unsur Biaya/Tarif (3,99) dan unsur Persyaratan (3,97).



Unsur lainnya Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana memperoleh nilai masing – masing (3,87). Selanjutnya unsur Sarana dan Prasarana (3,85), unsur Prosedur (3,83) dan unsur Kecepatan Waktu (3,80). Sedangkan nilai terendahnya adalah unsur Kesesuaian Produk Pelayanan (3,77). PPMKP Ciawi Bogor melaksanakan dan menyusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara mandiri. Survei dilakukan secara *offline* yakni melalui *form* kuesioner yang dibagikan langsung kepada responden pada saat dan waktu tertentu dan secara *online* menggunakan link *google form*. Pada semester II kuesioner disebar pada 220 orang responden peserta pelatihan dan kuesioner yang berhasil kembali berjumlah 140. Dari hasil survei yang diperoleh kemudian disusun rencana tindak lanjut untuk dilakukan perbaikan terhadap unsur penilaian yang mendapatkan nilai terendah.

## DAFTAR GRAFIK DAN TABEL

1. Grafik E.4.1. Jenis Kelamin Responden .....	6
2. Grafik E.4.2. Pendidikan Responden .....	6
3. Grafik E.4.3. Profesi Responden .....	6
4. Grafik E.4. 4. Usia Responden .....	7
5. Tabel 1. Jadwal dan Uraian Kegiatan .....	8
6. Tabel 2. Kategorisasi Mutu Pelayanan .....	10
7. Tabel 3. Nilai dan Tingkat Mutu Pelayanan PPMKP Ciawi Bogor Semester II Tahun 2022 .....	10
8. Grafik II.B.1. Unsur Persyaratan.....	11
9. Grafik II.B.2. Unsur Prosedur .....	12
10. Grafik II.B 3. Unsur Kecepatan Pelayanan .....	13
11. Grafik II.B 4. Unsur Biaya /tarif .....	13
12. Grafik II.B.5. Unsur Kesesuaian Peoduk pelayanan .....	14
13. Grafik II.B.6. Unsur Kompetensi Pelaksana .....	14
14. Grafik II.B.7. Unsur Perilaku Pelaksana .....	15
15. Grafik II.B.8. Unsur Penanganan Pengaduan, saran .....	16
16. Grafik II.B.9. Unsur Sarana dan Prasarana .....	16
17. Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut .....	19



### A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Bahkan Kementrian PANRB mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi instansi pemerintah yang melakukan pengembangan dan Inovasi Pelayanan Publik. Untuk itu dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat bagi instansi penyelenggara pelayanan publik.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang merupakan salah satu tuntutan dalam mewujudkan Reformasi Birokrasi di lingkungan instansi pemerintah, Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi Bogor secara rutin melakukan survey untuk melihat aspek kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang telah diberikan. Hal ini sejalan dengan amanat yang tertera pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada Peraturan Menteri Pertanian No. 19 Tahun 2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu tolok ukur untuk menggambarkan persepsi penerima pelayanan publik terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan publik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini diperoleh dengan melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Publik. Melalui hasil survey ini, diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan kepada PPMKP Ciawi Bogor di masa yang akan datang.

## **B. Dasar Hukum**

Dasar dari penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah peraturan perundangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN;
2. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pertanian No. 19 Tahun 2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

## **C. Tujuan**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di PPMKP Ciawi Bogor.

## **D. Sasaran**

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di PPMKP Ciawi Bogor;



2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di PPMKP Ciawi Bogor;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di PPMKP Ciawi Bogor;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di PPMKP Ciawi Bogor.

#### E. Metode

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini pada prinsipnya mengacu pada Peraturan Menteri Pertanian No. 19 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian. Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat PPMKP Ciawi Bogor menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan, baik melalui kuesioner yang dibagikan langsung kepada penerima layanan dan secara *online* melalui aplikasi *google form*. Dalam survei kepuasan masyarakat yang dilakukan PPMKP Ciawi Bogor telah ditentukan ruang lingkup penelitiannya meliputi :

##### 1. Variabel Penelitian

Variabel Pengukuran SKM pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 9 ruang lingkup yang sesuai dengan karakteristik pelayanan di PPMKP Ciawi Bogor antara lain:

- 1) **Persyaratan**, yaitu ketentuan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan suatu jenis pelayanan publik yang meliputi persyaratan administratif dan teknis;
- 2) **Prosedur Pelayanan Sistem**, yaitu mekanisme dan prosedur, 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) **Kesesuaian 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.

## 2. Pengisian Kuesioner

Kuesioner yang digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

- 1) Bagian I identitas unit pelayanan, termasuk jenis pelayanan yang dilakukan oleh responden;
- 2) Bagian II identitas responden, meliputi nama, usia, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan terakhir;
- 3) Bagian III mutu pelayanan publik, pendapat penerima layanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur – unsur yang dinilai.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Perskoran menggunakan skala likert untuk



kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Sebagai contoh responden memberikan penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, sebagai berikut:

- a. Nilai persepsi 1 untuk kategori tidak baik;
- b. Nilai persepsi 2 untuk kategori kurang baik;
- c. Nilai persepsi 3 untuk kategori baik;
- d. Nilai persepsi 4 untuk kategori sangat baik.

Contoh penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan:

- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif
- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif;
- c. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasakan mudah, sederhana, tidak berbelit-betit tetapi masih perlu diefektifkan;
- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Analisis selanjutnya mengkonversi kedalam skala 100.

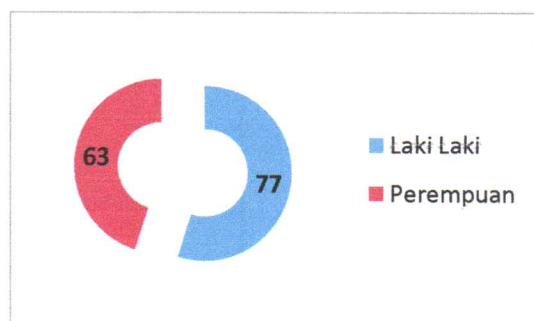
### 3. Penetapan Responden dan Lokasi

Penentuan sampel responden dilakukan dengan menggunakan rumus dan tabel sampel Morgan dan Krejcie sesuai dengan pasal 11 Permentan No. 19 Tahun 2018. Survei kepuasan masyarakat Semester II tahun 2022, dilakukan pada bulan Juli - Oktober 2022, mengarah pada peserta Pelatihan Dasar CPNS Gol. III non Kementerian Pertanian, Pelatihan dan Ujian Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dan Pelatihan Audit Investigatif dengan total populasi yang dijadikan responden 220 orang. Dari populasi tersebut didapat 140 orang yang mengisi survei. Survei dilakukan di PPMKP Ciawi Bogor sesuai dengan lokasi peserta mengikuti pelatihan, yaitu di Komplek Surya, Komplek Tirta dan Komplek Bumi.

#### 4. Profil dan Karakteristik Responden

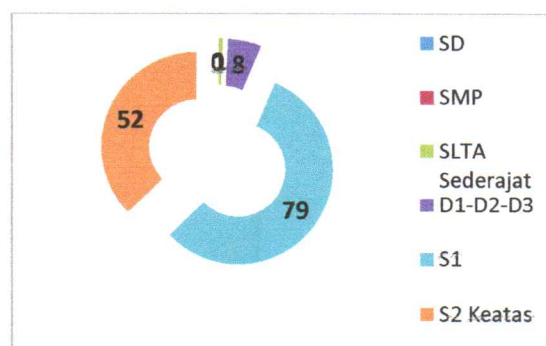
Dari survei yang dilakukan didapatkan karakteristik responden dengan mengolah data – data demografis dari para responden survei, diuraikan sebagai berikut :

**Grafik E.4.1. Jenis Kelamin Responden**



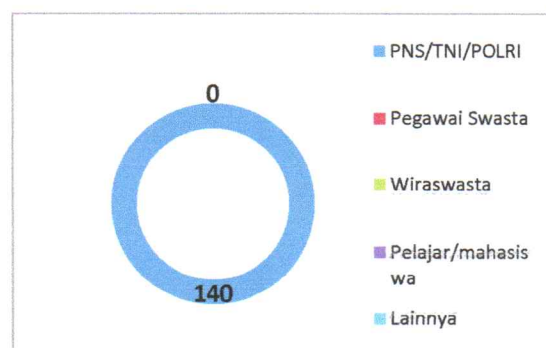
Grafik diatas memperlihatkan jumlah responden antara jenis kelamin laki – laki dan perempuan hampir berimbang yakni 77 orang laki – laki dan 63 orang perempuan.

**Grafik E.4.2. Pendidikan Responden**



Grafik diatas yang menunjukan sisi pendidikan responden dapat dilihat didominasi oleh responden berpendidikan S1, sebanyak 79 orang berpendidikan diatas S2, 52 orang, D1 – D2 –D3 8 orang dan SLTA 1 orang,

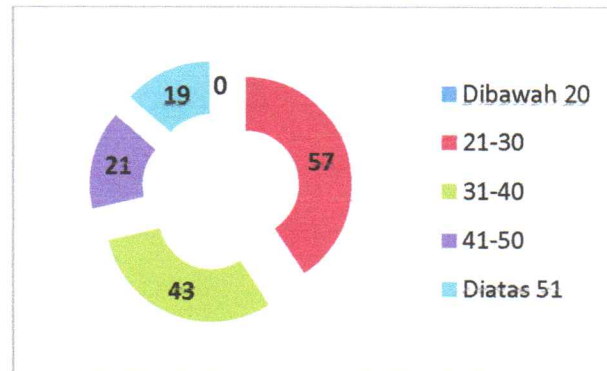
**Grafik E.4.3. Profesi Responden**





Pada grafik yang menggambarkan profesi responden diatas, 100% yakni 140 responden berprofesi sebagai PNS. Hal ini disebabkan sasaran responden adalah pelatihan yang ditujukan dan diikuti oleh aparatur.

**Grafik E4.4 Usia Responden**



Grafik usia responden menyatakan usia dibawah 21, adalah nol, 21 – 30 57 orang, 31 –40 43 orang, 41 –50, 21 orang dan diatas 51 sebanyak 19 orang.

#### **F. Tim Survei**

Pelaksanaan survei dilaksanakan, dengan membentuk tim penyusunan survei kepuasan masyarakat, dengan susunan sebagai berikut :

- |               |   |  |
|---------------|---|--|
| Pengarah      | : | Ir. Yusral Tahir, M.Agr (Kepala PPMKP)   |
| Pelaksana     | : |  |
| a. Ketua      | : | Drs. Widiyanto, M.Pd.<br>(Koordinator Program dan Evaluasi)                                    |
| b. Sekretaris | : | Sri Wahyu Sahita, S.Sos., M.Si<br>Sub Koordinator Evaluasi dan Pelaporan                       |
| c. Anggota    | : | 1. Regi Sri Lestari<br>Pengadministrasi dan Penyaji Data<br>2. Dede Supriatna<br>Petugas Monev |

#### **G. Jadwal Pelaksanaan Survei**

Pelaksanaan pengukuran survei kepuasan masyarakat pada PPMKP Ciawi Bogor ini diselenggarakan pada bulan Juli s.d Oktober 2022. Jadwal pelaksanaan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 1. Jadwal dan Uraian Kegiatan**

No.	Uraian Kegiatan	Waktu
1.	Persiapan (identifikasi kegiatan pelatihan offline, populasi responden dan sampel)	Juli 2022
2.	Infokom pengisian kuesioner secara langsung dan/atau via WAG pelatihan	Agustus – Oktober 2022
3.	Rekap, coding, olah data	November 2022
4.	Penyusunan Laporan	November 2022

#### H. Tahapan Survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan PPMKP Ciawi dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, yang tergambar dalam diagram dibawah ini :

**Gambar ...Tahapan Survei**



**Gambar 1. Tahapan Survei**

Tahapan penyelenggaraan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di PPMKP Ciawi Bogor ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam hal ini PPMKP Ciawi Bogor telah melaksanakan SKM sesuai dengan metode dan teknik yang sudah diatur dalam Permentan Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara Pelayanan Publik.

## BAB II

### ANALISIS HASIL SURVEI

#### A. Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

Keterangan :

$x$  = Jumlah Unsur (9 unsur)

$N$  = Bobot Nilai per Unsur (0,1111)

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai tertimbang}$$

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

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

Untuk melakukan analisa terhadap hasil perhitungan indeks dengan persepsi pelayananan, maka analisis selanjutnya mengkonversi kedalam skala 100 dan kategorisasi mutu pelayanan pada PPMKP Cíawí Bogor dapat dilihat dari tabel sebagaimana tersebut di bawah ini :



**Tabel 2. Kategorisasi Mutu Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kategori Kinerja Unit 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	3.5354-4.00	88.30 -100	A	Sangat baik

**B. Hasil analisa Survey Kepuasan Masyarakat**

Hasil analisis aspek yang diungkap dalam indeks kepuasan masyarakat terhadap PPMKP Ciawi Bogor secara menyeluruh diperoleh dari rata – rata IKM dari sembilan kriteria yang diukur yaitu sebesar 96,75 atau 3,87. Pada tabel 3 disajikan nilai – nilai dan mutu pelayanan PPMKP Ciawi Bogor pada ke -sembilan unsur pelayanan masyarakat tersebut selama semester II (Juli - Oktober) tahun 2022.

**Tabel 3. Nilai dan Tingkat Mutu Pelayanan PPMKP Ciawi Bogor Semester II Tahun 2022**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Konversi	Nilai Rata – Rata Unsur	Tingkat Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan	99,8	3,97	Sangat Baik
2.	Prosedur	95,8	3,83	Sangat Baik
3.	Kecepatan Waktu	95,0	3,80	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	99,8	3,99	Sangat Baik
5.	Kesuaian Produk Pelayanan	94,3	3,77	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	96,,8	3,87	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	96,8	3,87	Sangat Baik
8.	Penanganan Pengaduan, saran	100	4,00	Sangat Baik
9.	Sarana dan Prasarana	96,25	3,85	Sangat Baik
Nilai		<b>96,75</b>	<b>3,87</b>	<b>Sangat Baik</b>

Bila kita melihat tabel konversi tersebut diatas maka konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 96,75 dalam kategori sangat baik dari rentang skor 25 – 100. Tabel menjelaskan IKM, konversi IKM dan interpretasi pada setiap aspek atau kinerja yang diukur. Dari tabel tersebut diatas jawaban yang diberikan oleh 140 (seratus empat puluh) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap sembilan unsur yang menjadi

obyek survei kepuasan masyarakat, dengan nilai 3,87 setelah dikonversi nilai IKM mencapai 96,75 (dari kisaran 25 -100). Hal ini berarti pelayanan yang diberikan aparatur PPMKP Ciawi Bogor selama semester II Tahun 2022 secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan sangat baik. Nilai konversi IKM sebesar 96,75 berada pada kisaran Kategori A atau mutu Sangat Baik dengan nilai tertinggi 100, atau 4,00 dan nilai terendah 94,30 atau 3,77. Secara keseluruhan dapat diuraikan sebagai berikut :

#### 1. Persyaratan

Pelayanan Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Hasil survei Kesesuaian Persyaratan Pelayanan berada di angka 99,8 atau 3,97. Nilai ini diperoleh dari 140 orang responden yang menjawab Sangat Sesuai, 136 orang menjawab Sesuai 4 orang dan tidak ada yang menjawab Kurang Sesuai dan Tidak Sesuai. Ini menunjukkan bahwa semua persyaratan atau kemudahan proses dapat dipenuhi dengan sangat baik dan memuaskan penerima layanan. PPMKP Ciawi berupaya untuk menerapkan persyaratan yang mudah dan dapat dipenuhi pengguna layanan. Jawaban responden digambarkan secara rinci pada grafik dibawah ini.

**Grafik II. B.1. Unsur Persyaratan**

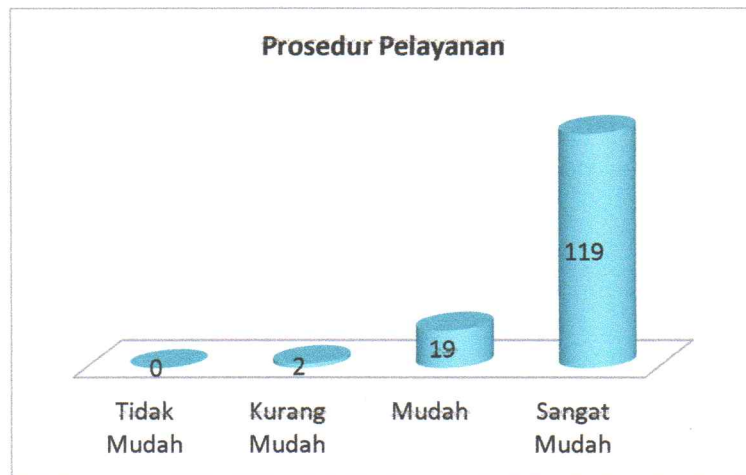


#### 2. Prosedur Pelayanan

Untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dibutuhkan sistem yang tertata. Selain berimbas pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yang baik dapat menekan tindakan pelanggaran atas

peraturan yang berlaku. Syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, prosedur, serta tarif pelayanan yang transparan dapat mendorong tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Nilai unsur ini pada survei kepuasan masyarakat semester II tahun 2022 memperoleh 95,75 atau 3,83 nilai ini diperoleh dari 119 orang yang menjawab Sangat Mudah, 19 orang menjawab Mudah dan 2 (dua) orang berpendapat Kurang Mudah. Dengan lebih banyaknya yang menjawab sangat mudah, ini menggambarkan bahwa pengguna layanan merasakan kemudahan dan kesederhanaan alur pelayanan yang diberikan PPMKP Ciawi Bogor. Jawaban responden tersaji dalam grafik dibawah ini :

**Grafik II. B.2. Unsur Prosedur Pelayanan**



### 3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Kedisiplinan petugas pelayanan, di PPMKP Ciawi Bogor yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku mendapatkan apresiasi dari pengguna layanan. Hal ini terlihat dari jawaban responden dimana sebanyak 103 orang menjawab Sangat Cepat dan 37 orang menjawab Cepat. Unsur ini mendapatkan nilai 95,00 atau 3,80. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan, meliputi jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Jawaban responden tergambar dalam grafik.



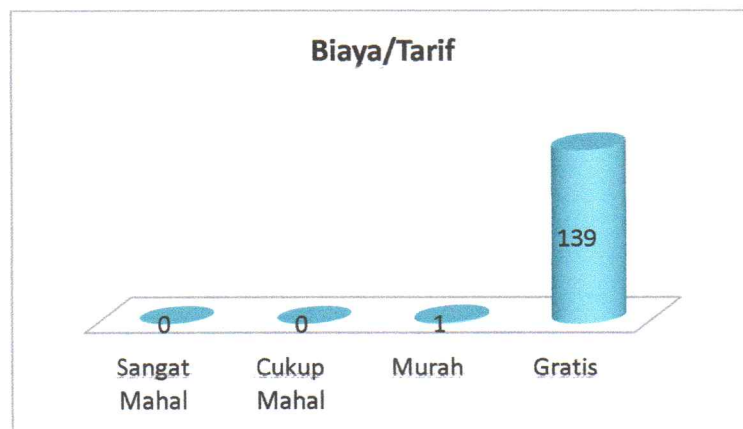
**Grafik II. B.3. Kecepatan Waktu pelayanan**



#### 4. Biaya /Tarif

Unsur SKM keempat adalah Biaya/Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Nilai rata-rata unsur pelayanan ini pada PPMKP Ciawi Bogor 99,8 atau 3,99 kategori sangat baik. Dari 140 orang responden hanya satu orang yang menjawab murah. Dari jawaban ini menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan PPMKP Ciawi Bogor tanpa biaya atau gratis telah terinformasikan dengan jelas.

**Grafik II. B.4. Biaya/Tarif**

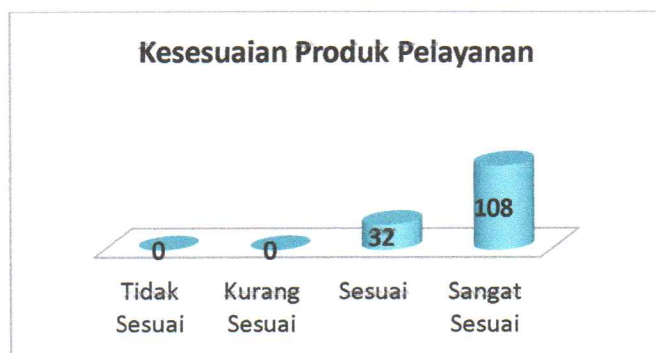


#### 5. Kesesuaian Produk Pelayanan

Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan memperoleh nilai 94,3, atau 3,77 kategori sangat baik. Angka dan kategori sangat baik ini menggambarkan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sejumlah 108 responden menjawab sangat sesuai dan 32 orang

menjawab Sesuai, ini mengindikasikan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan spesifikasi jenis pelayanan atau ketentuan yang telah ditetapkan dan terintegrasi sehingga kecil kemungkinan terjadi kesalahan.

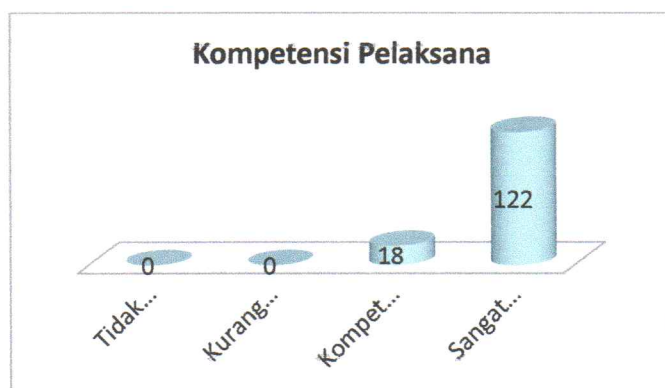
**Grafik II. B.5. Kesesuaian produk Pelayanan**



#### 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. 122 responden menjawab Sangat Kompeten dan menyatakan Kompeten 18 orang. Dengan jawaban tersebut diperoleh nilai 96,8 atau 3,87 yang artinya PPMKP Ciawi Bogor telah berhasil menetapkan dan menempatkan pemberi layanan/petugas berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. PPMKP Ciawi Bogor terus mengembangkan kompetensi petugas dengan menempatkan anggaran untuk pengembangan profesionalisme pegawai, serta memberikan seluas-luasnya kesempatan pegawai mengembangkan diri dengan mengikuti kegiatan pelatihan, workshop, seminar dan lain – lain baik internal maupun eksternal.

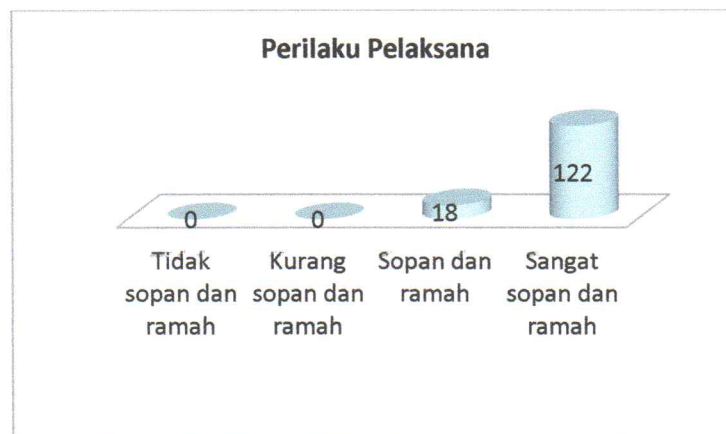
**Grafik II. B.6. Kompetensi Pelaksana**



## 7. Perilaku Pelaksana

Sikap Petugas Pelayanan berada di angka 96,75 atau 3,87. Hal ini dipengaruhi oleh sikap petugas pelayanan PPMKP Ciawi Bogor dalam melayani pengguna layanan. Kewajiban menerapkan Senyum, Salam, Sapa, Sopan Santun, dan Ramah tanpa adanya sikap diskriminasi menggiring pendapat 122 responden menjawab Sangat sopan dan ramah dan 18 lainnya menjawab sopan dan ramah. Meski berada dalam kategori sangat baik, agar tetap berada pada kategori ini perilaku pelaksana perlu terus ditingkatkan, mengingat sikap dan tuntutan penerima layanan yang semakin kritis. Peningkatan kapasitas dilakukan dengan mengikutsertakan petugas layanan mengikuti pelatihan dan pengembangan profesionalisme.

**Grafik II.B.7 Perilaku Pelaksana**



## 8. Penanganan Pengaduan, Saran

Paradigma pengaduan saat ini telah bergeser menjadi sebuah kebutuhan bagi instansi pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna layanan. Untuk itu PPMKP Ciawi Bogor menerapkan strategi dalam penanganan pengaduan dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Salah satunya yaitu dengan pemanfaatan teknologi informasi yang dapat mempermudah diterimanya pengaduan dan sebagai pengingat karena data yang pernah masuk dapat tersimpan dan dipanggil kembali. Penanganan terhadap Pengaduan, Saran dan Masukan memperoleh nilai 100 atau 4,00 yang membuktikan bahwa strategi yang dipakai optimal dalam meningkatkan pelayanan publik.



**Grafik II.B.8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**



#### 9. Sarana Prasarana

Sarana prasarana pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai proses kerjasama pendayagunaan semua sarana dan prasarana secara efektif dan efisien untuk memberikan layanan secara profesional dibidang sarana dan prasarana dalam proses pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kelengkapan sarana prasarana yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan penerima layanan. Pada survei kepuasan masyarakat semester II tahun 2022, unsur ini memperoleh nilai 96,3 atau 3,85 dengan kategori sangat baik. Terdapat 20 responden yang berpendapat Baik dan 120 orang menyatakan Sangat Baik. Meski lebih banyak yang menyatakan sangat baik namun PPMKP Ciawi Bogor terus meningkatkan dan menjaga kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Selain itu menjamin tingkat keamanan lingkungan ataupun sarana yang digunakan, sehingga pengguna layanan merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

**Grafik II. B.9. Sarana dan Prasarana**



### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat di PPMKP Ciawi Bogor Semester II (Juli – Oktober) Tahun 2022 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. PPMKP Ciawi Bogor sebagai Badan Publik telah melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 sesuai dengan PermenPAN dan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Permentan No. 19 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian.
2. Secara umum kualitas pelayanan di lingkungan PPMKP Ciawi Bogor dipersepsikan sangat baik oleh penerima layanan, Hal ini terlihat dari nilai survei kepuasan masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu 96,75 atau 3,87 yang diperoleh dari 9 (sembilan) unsur pelayanan (lihat tabel 3 hal.10);
3. Berdasarkan hasil survei melalui kuesioner yang dilakukan pada semester II Tahun 2022, semua unsur memiliki nilai sangat baik dengan nilai tertinggi dicapai oleh unsur biaya/tarif dengan nilai 100 atau 4,00 dan nilai terendah pada unsur Kesesuaian Produk Pelayanan dengan nilai 94,3 namun masih dalam kategori sangat baik.

### B. Saran

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan publik, PPMKP Ciawi Bogor terus memberi perhatian pada hal-hal yang merupakan prioritas pembenahan. Prioritas pembenahan yang direkomendasikan tersebut antara lain:

1. Menciptakan dan memperbaharui inovasi - inovasi pelayanan;
2. Memperjelas kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan;

3. Memperhatikan kebutuhan layanan bagi pengguna layanan yang memerlukan perhatian khusus seperti wanita hamil atau menyusui, berusia renta, penyandang disabilitas, gagap teknologi, dan lain sebagainya;
4. Meskipun mendapat nilai kinerja yang Sangat Baik namun terus mengupayakan peningkatan pelayanan dengan melakukan evaluasi terhadap kinerja dan kualitas pelayanan yang selama ini telah dilakukan terutama untuk pengguna layanan yang baru pertama melakukan kerjasama dengan PPMKP Ciawi.
5. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur PPMKP Ciawi Bogor mengacu pada kepuasan masyarakat, yang merasakan langsung atas layanan – layanan yang diberikan PPMKP Ciawi Bogor, karena proses penilaian suatu pelayanan yang diberikan aparatur berasal dari masyarakat pengguna layanan.

### **C. Kendala dan Permasalahan**

Kendala yang dihadapi dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat di PPMKP Ciawi Bogor adalah sebagai berikut :

1. Pemahaman dan koordinasi internal, belum optimal;
2. Kuesioner yang disebarkan kepada responden tidak direspon, sehingga dibutuhkan lebih banyak komunikasi dan interaksi dengan responden.

### **D. Rencana Tindak Lanjut**

Dari sembilan unsur pelayanan yang disurvei nilai rata – rata unsur Kesesuaian Produk Pelayanan memperoleh nilai terendah 94,25 atau 3,77 dan Kecepatan Waktu Pelayanan 95,00 atau 3,80. Meski masih berada dalam kategori sangat baik namun hal ini perlu mendapatkan perhatian untuk ditindaklanjuti dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan terhadap pelayanan di PPMKP Ciawi Bogor. Rencana tindak lanjut untuk unsur – unsur tersebut tersaji dalam tabel dibawah ini :



**Tabel 4. Rencana Tindak lanjut**

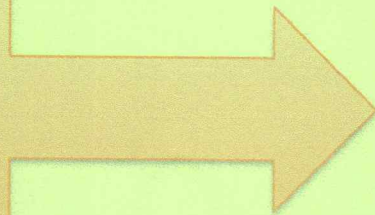
<b>Prioritas Unsur</b>	<b>Program Kegiatan</b>	<b>Penanggung jawab</b>
Kesesuaian Produk Pelayanan	1. Meningkatkan tampilan informasi yang mudah difahami pengguna layanan 2. Meningkatkan inovasi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi	Bagian Umum c.q Sub. Koordinator Kepegawaian dan Tata Usaha
Kecepatan Waktu Pelayanan	1. Menyusun jadwal waktu pelaksanaan pelayanan publik, dengan menghitung beban kerja petugas pelayanan, memperkirakan dan menetapkan waktu maksimal pelayanan,; 2. Reviu SOP pelayanan pada tahapan kegiatan pelatihan.	Koordinator Kelompok Penyelenggaraan Pelatihan c.q Sub Koordinator Pelatihan Manajemen Kepemimpinan dan Sub Koordinator Pelatihan non RIHP dan Multimedia

## **LAMPIRAN**

1. *Grafik Nilai IKM Per unsur & Responden Menurut Bulan;*
2. *Data Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat;*
3. *Indeks Kepuasan Masyarakat.*

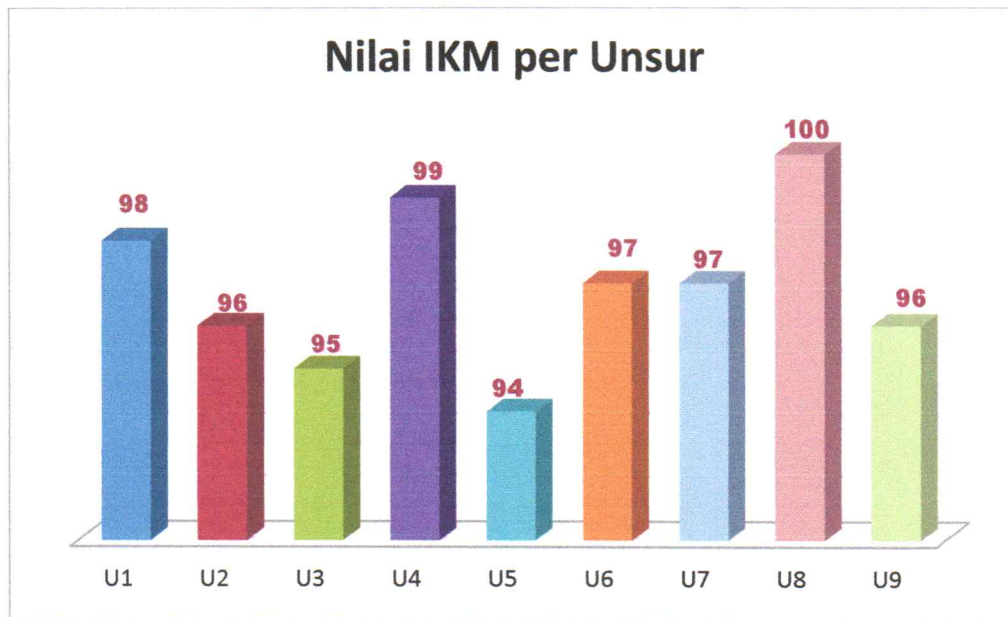
# **Lampiran 1**

**Grafik Nilai IKM  
Per Unsur dan  
Respoden Menurut  
Bulan**

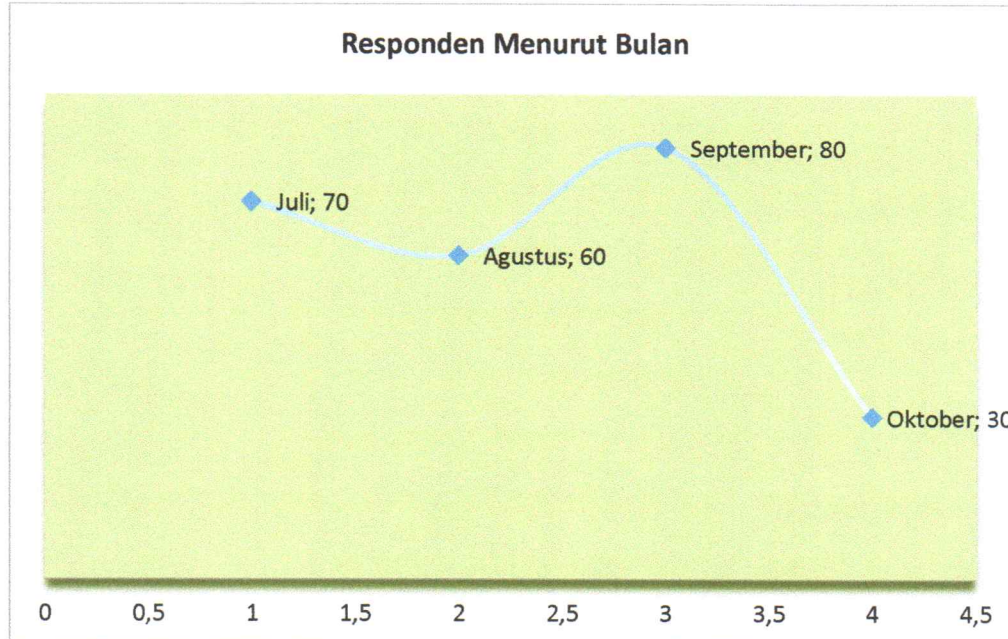




## 1. Grafik Nilai IKM Per Unsur

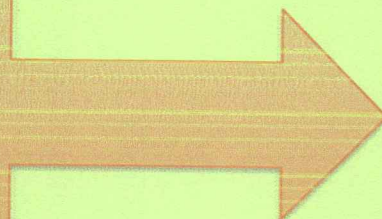


## 2. Jumlah Responden Menurut Bulan



## **Lampiran 2**

**Data Pengolahan  
Kuesioner**





## Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsor Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Responden 1	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Responden 2	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	3
3	Responden 3	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	Responden 4	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Responden 5	60	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	3	3	3	4	3
6	Responden 6	60	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
7	Responden 7	60	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Responden 8	60	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	3	3	4	4	3
9	Responden 9	60	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	2	4	4	4	4	4	4	4
10	Responden 10	40	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	4	4	4	4	3
11	Responden 11	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	4	3	4	4	3
12	Responden 12	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	3	3	4	3
13	Responden 13	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	3	4	3	4	3
14	Responden 14	40	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	3	3	3	4	3
15	Responden 15	40	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Responden 16	40	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	3	4	4	4
17	Responden 17	50	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	Responden 18	50	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	3	4	3	4	3
19	Responden 19	50	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Responden 20	50	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Responden 21	50	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	4	4	4	3	3
22	Responden 22	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	4	4	3	4	3
23	Responden 23	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	2	4	4	3	4	4	4	3
24	Trisca Vimalasari	30	PEREMPUAN	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	3
25	Hilma Mutia	30	PEREMPUAN	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	3	4	4
26	Regina Fransisca S	30	PEREMPUAN	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	3	4	4
27	Jatmiko Hadi Wibowo	40	LAKI -LAKI	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
28	Wiwiek rk	30	PEREMPUAN	D1-D2-D3, S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	3
29	Yugo	30	LAKI -LAKI	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
30	Stevi Ayu Kurniawati	40	PEREMPUAN	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	3	4	4
31	Endah Agustyani	30	PEREMPUAN	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
32	Eko Nursyah Hidayat	30	LAKI -LAKI	D1-D2-D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	Mayang Sari	40	PEREMPUAN	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	Moh. Syaiful Khusba	40	LAKI -LAKI	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	Abdul Gafur Darussalam	30	LAKI -LAKI	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4
36	Muhammad Yan Handoko	30	LAKI -LAKI	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	3	3	3	4	3
37	KATRI KUSUMA ADI	30	LAKI -LAKI	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	3	3	3	4	4
38	Eka Widyawati	30	PEREMPUAN	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	3	3	3	4	3
39	Rifful Catur Adi Winata	40	LAKI -LAKI	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	Ria Apriani	30	PEREMPUAN	D1-D2-D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	3	3	3	4	4
41	Sufron Said, S.I.Pust	40	LAKI -LAKI	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	Andi Putri Fathania Nur Ranti Faisal	30	PEREMPUAN	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	Wedar Gusaptianto	40	LAKI -LAKI	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	Putri Ayu Permatasari	30	PEREMPUAN	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	3	4	4	4
45	Mohamad Rahindra Rajasya Thirafi	30	LAKI -LAKI	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	Adi Wisnurutomo	30	LAKI -LAKI	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4
47	Sella Berlian Ramadhita	30	PEREMPUAN	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	Bayu Ranadhan	40	LAKI -LAKI	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	Irsyad Qori'in	30	LAKI -LAKI	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	DESI EKAWATI	30	PEREMPUAN	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	Taufik Hidayah	40	LAKI -LAKI	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	Muhammad Abdul Hafidh	30	LAKI -LAKI	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	Wahyu Eko Saputro	30	LAKI -LAKI	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	RIZKY DWI PURNOMO	30	LAKI -LAKI	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	Liska Damiati	30	PEREMPUAN	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	Muh. Wildan Hidayat	30	LAKI -LAKI	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	Mochamad Dava Harvela Dermawan	30	LAKI -LAKI	D1-D2-D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	Dita Prima Tri Hapsari	30	PEREMPUAN	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
59	Gilang Arwin Saputri	30	PEREMPUAN	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	3	4	4
60	Maharani	30	PEREMPUAN	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	3	4	4
61	Khalid Prasetyan	30	LAKI -LAKI	D1-D2-D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	3	4	4	4
62	Triska Hanis Illahi	30	PEREMPUAN	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	3
63	Arif Pratama	30	LAKI -LAKI	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
64	Dwi Nurmawati	30	PEREMPUAN	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	3
65	Tio Cahya Sadewa	30	LAKI -LAKI	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	Arin Karlina	30	PEREMPUAN	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4



No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
67	Fadhila Ardiansyah	30	LAKI -LAKI	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4
68	Shafira Khairunnisa	30	PEREMPUAN	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	Muhammad Lazuardi Nuriman	30	LAKI -LAKI	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	3	4	4	4
70	Regita	30	PEREMPUAN	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	Kukuh Rischl Mevaniaji	40	PEREMPUAN	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	Anisah Fajriawati	30	PEREMPUAN	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	Andayani Nurfaizah	30	PEREMPUAN	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	Bunga	30	PEREMPUAN	D1-D2-D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	Ariyani Sanjung	40	PEREMPUAN	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	Alda Intania Putri Nurharsi	30	PEREMPUAN	D1-D2-D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	AGUNG SETYAWAN, STP, M.Si	40	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	AHMAD SYARIPUDIN, SP, M.Si.	40	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	ARIF LUKMAN HAKIM, SE, MM	40	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	ATHAUR RAHMAN, SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	BOYKE TUA H.S., SE, MM	30	Laki -laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	DRH. DYAH WIDORETNO H., MM	30	PEREMPUAN	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
83	DRH. HAMAM ABU ISA	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	DRH. VIVIEIN KUSUMA W.	40	PEREMPUAN	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	EVY FACHRAINI W., SP, MM	60	PEREMPUAN	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	4	4	4	4	4
86	FELIX MARCELLINUS, S.P.	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	HANNA ADITYA J., SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4
88	HARFIYANA PRASTIWI, SP, M.Ak	60	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	3	3	4	4
89	IR. DIAN YUNIARTI, MM	60	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	3	4	4
90	IR. HENI ASWIATIN AT	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
91	IRSYAD UL FIKRI, SH	50	Laki - laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	3	3	4	4
92	JATININGSIH, SP	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	LABORA SARAH M.S., SE	50	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
94	MAROLOP JONSON S., SP, MA	60	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	MUHAMMAD TAUFANY, SE, MM	40	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4
96	PRADHINTO DWI N., SP, MP	50	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
97	UUN UNDAYASARI, SP, M.AK	50	PEREMPUAN	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
98	WIDODO TEGUH S., SE	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	4	4	4	4	4
99	WINDRI LESTIANTO, SE	40	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	4	4	4	4	4
100	WULAN OKTAVIANTI, SH	40	PEREMPUAN	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	3	4	4	4	4
101	YOSUA MEDITIA A., SE	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
102	Dwi Halimah, SP., M.Si	40	PEREMPUAN	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	3	4	4	4
104	Herri Saripudin, S.Sos, M.Si	50	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
105	Anggil Krisma, SE, MM	40	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	Rahmat Hidayat, SP	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4
107	Anjas Dwi Cahyo, ST	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	3
108	Yunita Sari, S.H	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
109	Damar Suryaningndari, M.Sc	30	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	3	4	4	4	4
110	Setya Prihantoro, S.Si, MM	40	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	3	4	4	4	4
111	fery yoga santosa, SE, MM	50	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	AKHMAD MUSLIKH, SE., MM	50	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	fery hendro saputro	40	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	3	4	4	4
114	Drh.Rabiatul Adewiyah	60	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	Ir.YB.Kuncoro Eko Pratanto,MM	60	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	3	4	4	4	4
116	Dr. Heni Nugraha, S.E., M.M	60	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	Wiwit Nur Widya Hening, SP, MM	40	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	3
118	Vivi Susilawati, SE, M.Ak	60	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	Suparmadi, SE, MA	50	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	DIANAGUSTIN SUMARGIYANI,SPT, MSI	60	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	3	4	4	4	4
121	Suhardi, SE, MM	60	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	Djakfar Ash Sadiq Assagaf. SH	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	4	4	4	4	4
123	Atalie Henza Nandiya Sari, SH	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	Shintia Clara, SE	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4
125	Dian Rachmawati, S.TP. M.Si.	50	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	Ibnu Malik SE	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	4	4	4	4	4	4
127	Ir. Teguh Ujianto, MM	60	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4
128	Adhita Reztin Widayaksa, M.T.	30	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	Agung Prabowo, S.E	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	3	4	4	4
130	Aidil Azhar, SP	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	4	4	4	4	4
131	Ali Syahban. S.Sos	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	4	4	4	4	4
132	Ami Cahyani Ratnaningrum, SP., M. Si.	40	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	4	4	4	4	4
133	Apriandra Prastama, A.Md	30	Laki-laki	D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4
134	Dei Dimiyati, SE	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4
135	Dina Rosita, SP, MSI	40	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	4	4	4	4	4
136	Enung Hartati Suwarno, SP, MM	50	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4
137	Ermi Nur Cahyani	50	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsor Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
138	Eva Vaulina Novianti, A.Md	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	4	4	4	4	4
139	Evy Octavia, SP.	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	Farid Styawan, S.P.	30	Laki - laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4		4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsor						556	537	532	559	528	542	542	560	540
Nilai Rata Rata Per Unsor						3,97	3,83	3,8	3,99	3,77	3,87	3,87	4	3,85
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsor (NRR per unsor x 0.1111)						0,44	0,43	0,42	0,44	0,42	0,43	0,43	0,444	0,42
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						96,75	3,87							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							



# **Lampiran 3**

**Nilai IKM**



# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

PUSAT PELATIHAN MANAJEMEN DAN KEPIMPINAN PERTANIAN (PPMKP) CIAWI  
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERTANIAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN

Juli - Oktober 2022

NILAI IKM

97

NAMA UNIT : PPMKP CIAWI BOGOR			
RESPONDEN			
JUMLAH	:	140 Orang	
JENIS KELAMIN	:	L : 77 Orang	P : 63 Orang
PENDIDIKAN	:	SD : - Orang	
	:	SLTP : - Orang	
	:	SLTA : 1 Orang	
	:	DI/DII/DIII : 8 Orang	
	:	S1 : 79 Orang	
	:	S2 Keatas : 52 Orang	
Periode Survey: 01 Jul 2022 s/d 31 Oktober 2022			

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT 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

