

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**(SKM)**



**BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN BENGKULU  
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN  
2025**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala Rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu Tahun 2025. Laporan ini merupakan bentuk tanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di lingkungan Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu periode Semester II Tahun 2025.

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu merupakan salah satu unit pelayanan publik dalam birokrasi publik di lingkungan Kementerian Pertanian, perlu mewujudkan fungsinya sebagai aparatur negara. Oleh karenanya, Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna layanan sesuai dengan ketentuan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara rutin guna memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai salah satu tolok ukur kualitas pelayanan publik. Melalui hasil survei ini, diharapkan kualitas pelayanan publik di Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu dapat diukur, dievaluasi, serta ditingkatkan secara berkelanjutan dalam rangka mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah yang akuntabel, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Kami menyampaikan terima kasih dan apresiasi kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dan memberikan dukungan dalam proses penyusunan laporan ini. Kami juga mengharapkan saran dan masukan yang membangun demi peningkatan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi bahan evaluasi bagi peningkatan kualitas pelayanan di Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu.



## DAFTAR ISI

Halaman judul .....	1
Kata Pengantar .....	1
Daftar Isi .....	1
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat .....	1
1.3 Metode Pengumpulan Data .....	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden .....	3
BAB II .....	5
ANALISIS DATA SKM .....	5
2.1 Analisis Responden .....	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan .....	7
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut .....	9
2.4 Tren Nilai SKM .....	10
BAB III .....	11
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA .....	11
BAB IV .....	13
KESIMPULAN .....	13
LAMPIRAN .....	14
1. Kuesioner .....	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM .....	14

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian (BRMP) Bengkulu menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

#### **1.2 Tujuan dan Manfaat**

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;

4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

### **1.3 Metode Pengumpulan Data**

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan oleh Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarluaskan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu yaitu :

- 1. Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
- 2. Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
- 3. Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4. 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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
- 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan:** 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:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** 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:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

#### **1.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 bulan (semester) dari 1 Juli – 26 Oktober 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat selama 6 bulan.

#### **1.5 Penetapan Responden**

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu.

#### **1.6 Pengolahan Data**

Pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, setiap pertanyaan yang mencerminkan unsur pelayanan diberikan nilai berdasarkan hasil penilaian responden. Penghitungan nilai dilakukan dengan metode nilai rata-rata tertimbang pada masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan diberikan penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memperoleh nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat kemudian dikonversikan dengan nilai dasar 25 untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100.

Kategori nilai persepsi, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Nilai persepsi, Nilai interval, Nilai interval konversi, Mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan (Permenpan No. 14 Tahun 2017)

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval (NI)</b>	<b>Nilai Interval Konversi (NIK)</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
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	3.5324-4.00	88.31-100.00	A	Sangat Baik

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

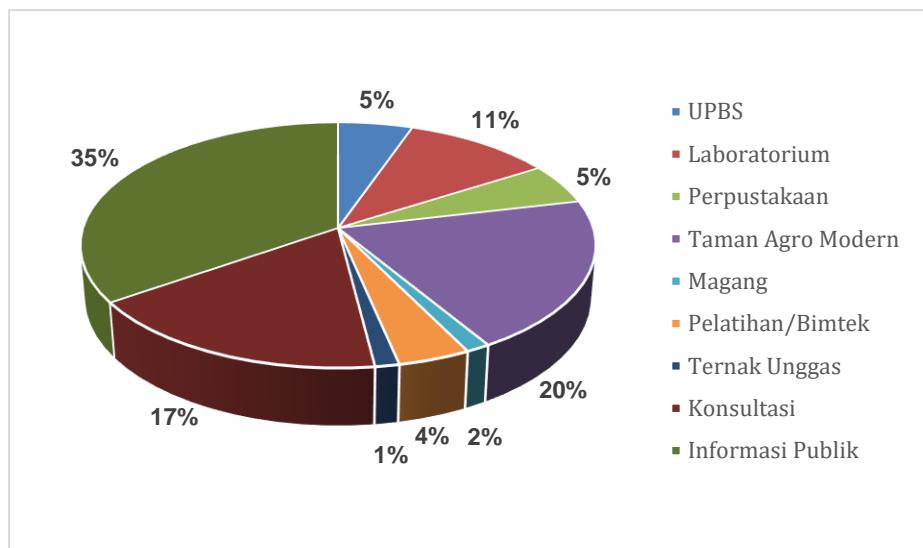
#### 2.1 Analisis Responden

Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 dilaksanakan pada periode Juli-Oktober 2025. Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 75 orang responden, dengan persentase responden laki-laki sebesar 48% dan perempuan sebesar 52%. Mayoritas responden pengguna layanan berpendidikan D4/S1 sebesar 52% dan memiliki pekerjaan sebagai ASN sebesar 37,33%. Terdapat responden yang memiliki kebutuhan khusus/disabilitas sebesar 1,34%. Disabilitas yang disandang berupa disabilitas sensorik.

Tabel 2. Karakteristik responden SKM

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH (orang)	PERSENTASE (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	36	48
		Perempuan	39	52
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0
		SD/Sederajat	0	0
3	Pekerjaan	SMP/Sederajat	2	2,66
		SMA/SMK	16	21,35
		D1/D2/D3	4	5,33
		D4/S1	39	52,00
		S2	11	14,66
		S3	3	4,00
		ASN	28	37,33
		TNI	3	4,00
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	POLRI	5	6,67
		Swasta	19	25,33
		Wirausaha	2	2,67
		Ibu Rumah Tangga	3	4,00
		Pelajar/Mahasiswa	11	14,67
		Petani/Nelayan	4	5,33
		Non Disabilitas	74	98,66
		Disabilitas	1	1,34
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0
		Disabilitas Intelektual	0	0
		Disabilitas Mental	0	0
		Disabilitas Sensorik	1	100

Jenis layanan yang paling banyak diakses oleh responden yaitu Informasi Publik dan Taman Agro Modern



Gambar 1. Sebaran minat pengguna layanan periode semester II tahun 2025

Jenis layanan yang paling banyak diakses oleh pengguna layanan adalah Informasi publik dan Taman Agro Modern sebesar 35% dan 20%. Layanan Informasi Publik banyak yang memberikan penilaian dikarenakan pada periode ini terdapat pelaksanaan Forum Konsultasi Publik selain setiap bulannya terdapat pemohon informasi publik yang datang ke BRMP Bengkulu dengan tujuan mendapatkan informasi publik terkait pertanian. Kunjungan Taman Agro Modern juga mendapat mina yang tinggi bagi pengguna layanan dikarenakan masih banyak sekolah baik PAUD, TK maupun SD yang menyelenggarakan *outing class* di Taman Agro Modern BRMP Bengkulu. Pada layanan ini pengguna layanan diberikan materi penjelasan tentang budidaya sayuran, pengenalan jenis tanaman sayuran dan hewan ternak.

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) periode semester II tahun 2025 sebesar 87,48 dan termasuk pada kategori Baik.

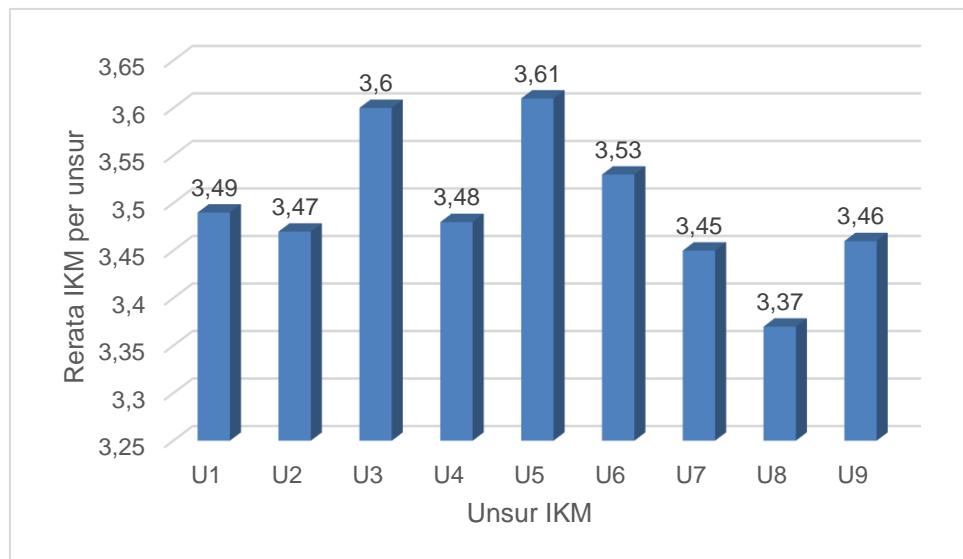
Nilai masing-masing unsur pada masing-masing jenis layanan dapat dilihat pada Tabel 3. Nilai rata-rata IKM per jenis layanan termasuk dalam kategori Baik dan Sangat Baik.

Tabel 3. IKM per jenis layanan BRMP Bengkulu

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyara tan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	UPBS	4	3,25	3,25	3,25	3,50	3,50	3,25	3,56	3,50	3,62	3,40
2.	Laboratorium	8	3,43	3,45	3,50	3,54	3,62	3,37	3,31	3,25	3,50	3,44
3.	Perpustakaan	4	3,50	3,75	3,50	3,41	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,51
4.	Taman Agromodern	15	3,63	3,60	3,53	3,46	3,46	3,53	3,53	3,46	3,50	3,52
5.	Magang siswa/mahasiswa	1	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,50	3,00	3,00	3,00	3,27
6.	Pelatihan/Bimtek	3	3,50	3,33	3,33	3,33	3,66	3,50	3,58	3,33	3,33	3,43
7.	Ternak Unggas	1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,75	4,00	4,00	3,97
8.	Konsultasi	13	3,50	3,46	3,69	3,46	3,69	3,53	3,36	3,30	3,34	3,48
9.	Informasi Publik	26	3,46	3,42	3,69	3,52	3,65	3,61	3,46	3,34	3,46	3,51
Rerata IKM Per Unsur			3,49	3,47	3,60	3,48	3,61	3,53	3,45	3,37	3,46	3,49

IKM Unit Layanan	87,48
Mutu Unit Layanan	B

Nilai rata-rata IKM masing-masing unsur masuk dalam kategori Baik (Gambar 2). Unsur dengan nilai tertinggi terdapat pada kesesuaian produk/jenis pelayanan sebesar 3,61 dan nilai terendah terdapat pada penanganan saran, keluhan dan pengaduan sebesar 3,37.



Gambar 2. Nilai IKM per Unsur Pelayanan (U1: persyaratan; U2: prosedur; U3: waktu penyelesaian; U4: biaya; U5: kesesuaian produk/jenis pelayanan; U6: kompetensi pelaksana; U7: perilaku pelaksana; U8: penanganan saran, keluhan dan pengaduan; U9: sarana dan prasarana)

### 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data SKM terdapat unsur yang perlu ditingkatkan yaitu penanganan aduan/keluhan/saran. Secara kuantitatif, unsur ini masih dapat ditingkatkan nilainya. Penanganan saran, keluhan dan pengaduan layanan yang dimiliki BRMP Bengkulu belum mendapatkan penilaian yang baik dari pengguna layanan, hal ini dimungkinkan terjadi karena pelanggan belum mengetahui kanal untuk menyampaikan saran, keluhan atau pengaduan terkait layanan. Selain itu, lamanya tanggapan yang diberikan terhadap saran, keluhan atau pengaduan yang masuk juga menjadi faktor penilaian yang kurang baik dari pelanggan.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, BRMP Bengkulu menerima masukan yang menyatakan tingkatkan pembinaan sikap ramah, responsif, dan profesional bagi petugas agar tercipta pelayanan yang humanis dan berorientasi pada kepuasan publik. Atas dasar masukan tersebut, BRMP Bengkulu menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara kuantitatif, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas layanan agar pengguna layanan merasa puas dan nyaman menggunakan layanan BRMP Bengkulu.

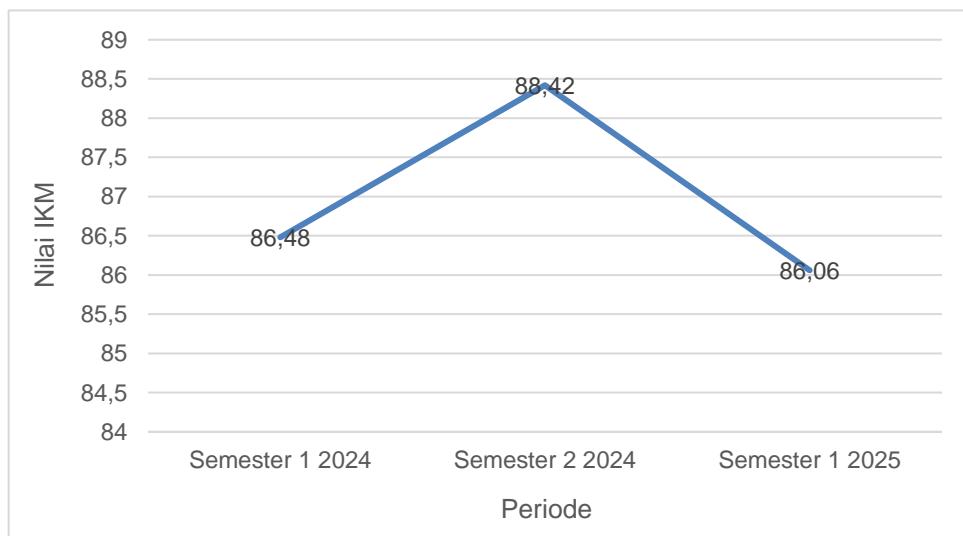
Berdasarkan hal tersebut, BRMP Bengkulu menyusun rencana tindak lanjut (Tabel 4).

Tabel 4. Rencana tindaklanjut atas masukan pengguna layanan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Penanganan saran, keluhan dan pengaduan	Memperbanyak sosialisasi terkait kanal penanganan saran, keluhan dan pengaduan layanan Memberikan pelatihan terkait respon cepat dalam menanggapi Memberikan pelatihan terkait service excellent	November-Desember 2025 November-Desember 2025	Ketua Tim Kerja LPMP

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu masing-masing periode dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 2. Tren nilai IKM periode semester tahun 2024-2025

Berdasarkan Gambar 2, tren nilai SKM periode semester tahun 2024-2025 menunjukkan pola yang fluktuatif. Terdapat kenaikan nilai pada periode semester 1 ke semester 2 tahun 2024 dan terjadi penurunan pada semester 1 tahun 2025. Penurunan nilai tidak signifikan dan masih dalam kategori Baik. Akan tetapi BRMP Bengkulu berkomitmen untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan pada layanan publik yang dimiliki.

### **BAB III**

### **HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA**

Hasil survei kepuasan masyarakat Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu periode Semester I (Januari-Juni 2025) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan (Tabel 4).

Tabel 5. Ringkasan hasil SKM periode triwulan II tahun 2025

No.	Unsur	IKM
1.	Persyaratan	3,37
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,49
3.	Waktu penyelesaian	3,35
4.	Biaya/tarif	3,48
5.	Kesesuaian produk/jenis pelayanan	3,33
6.	Kompetensi pelaksana	3,49
7.	Perilaku pelaksana	3,49
8.	Penanganan saran, keluhan dan pengaduan	3,88
9.	Sarana dan prasarana	3,44

Berdasarkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) periode Semester I tahun 2025, BRMP Bengkulu membuat rencana tindak lanjut yang dilakukan sebagai upaya peningkatan mutu dan kualitas layanan pada unsur dengan nilai terendah yaitu Penanganan saran, keluhan dan pengaduan. Hal ini merupakan wujud komitmen perbaikan berkelanjutan. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan sebagai berikut (Tabel 6).

Tabel 6. Implementasi rencana tindak lanjut

No.	Rencana tindak lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
1.	Penanganan saran, keluhan dan pengaduan	Sudah	Mendesain kanal pengaduan yang mudah diakses pengguna layanan. Aplikasi SI PADEK NIAN merupakan aplikasi berbasis website yang didalamnya menyajikan fitur layanan publik	<a href="https://brmpbengkulu.my.id/mobile">https://brmpbengkulu.my.id/mobile</a>

		yang dimiliki BRMP Bengkulu dan fitur pengaduan yang mudah diakses melalui HP pengguna layanan	
--	--	--	--

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode 1 Juli hingga 26 Oktober 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Sebanyak 75 orang mengisi SKM Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu.
- b. Layanan Informasi Publik menjadi layanan dengan responden terbanyak yaitu 26 orang.
- c. Pelaksanaan layanan publik di Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu memiliki nilai IKM 87,48 dengan kategori Baik dan terdapat peningkatan nilai dibanding periode sebelumnya.
- d. Unsur SKM yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan masukan pengguna layanan yaitu Penanganan saran, keluhan dan pengaduan.
- e. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu telah menindaklanjuti semua rencana tindak lanjut.

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

Kuesioner SKM BRMP Bengkulu dibuat dalam google form dengan link sebagai berikut <https://bit.ly/SKMBRMPBengkulu>.

The screenshot shows a Google Form titled "KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BRMP BENGKULU". It includes fields for "Tanggal Survei" (Survey Date) and "Jam Survei" (Survey Time), both marked as required. The URL "docs.google.com" is visible at the bottom.

Gambar 3. Tangkapan layar survei kepuasan masyarakat BRMP Bengkulu

### 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



Gambar 4. Pengisian kuesioner SKM pada kegiatan Layanan Diseminasi



Gambar 5. Pengisian kuesioner SKM pada kegiatan FKP