

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



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

DAFTAR ISI

Halaman judul	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.....	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	7
2.4 Tren Nilai SKM.....	8
BAB III	9
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	9
BAB IV.....	11
KESIMPULAN.....	11
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 Januari – 26 Oktober 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat selama 10 bulan.

1.5 Penentuan Jumlah 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)

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	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	3.5324-4.00	88.31-100.00	A	Sangat Baik

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 157 orang responden dengan rincian sebagai berikut :

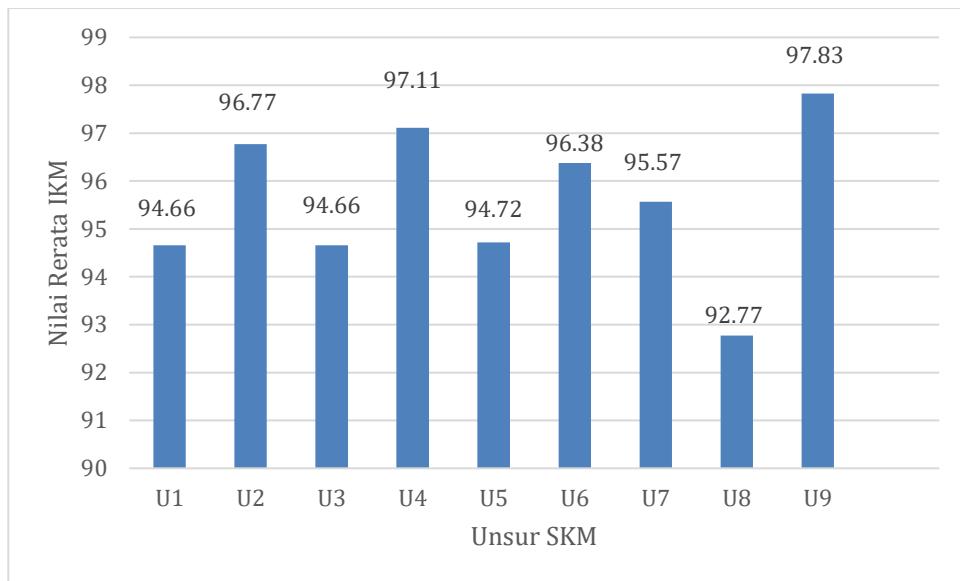
Tabel 1. Karakteristik responden SKM

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH (orang)	PERSENTASE (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	68	43,31
		Perempuan	89	56,69
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0
		SD/Sederajat	0	0
		SMP/Sederajat	3	1,91
		SMA/SMK	30	19,10
		D1/D2/D3	4	2,55
		D4/S1	98	62,42
		S2	19	12,11
		S3	3	1,91
3	Pekerjaan	ASN	49	31,21
		TNI	3	1,92
		POLRI	5	3,18
		Swasta	29	18,47
		Wirausaha	2	1,27
		Ibu Rumah Tangga	3	1,91
		Pelajar/Mahasiswa	38	24,20
		Petani/Nelayan	8	5,10
		Lainnya	20	12,74
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	156	99,36
		Disabilitas	1	0,64
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0
		Disabilitas Intelektual	0	0
		Disabilitas Mental	0	0
		Disabilitas Sensorik	1	100

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Tabel 2. 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	14	91,00	96,50	92,75	96,50	89,25	96,50	100	94,50	100	95,22
2.	Laboratorium	21	92,25	94,50	92,25	100	92,25	95,75	97,00	88,75	100	94,75
3.	Perpustakaan	10	95,00	100	92,50	90,00	90,00	95,00	95,00	85,00	100	93,61
4.	Taman Agromodern	37	97,00	99,75	93,75	93,75	91,75	95,75	95,00	93,00	98,50	95,36
5.	Magang siswa/mahasiswa	9	91,67	97,22	91,67	100	97,22	94,44	88,89	97,22	100	95,37
6.	Pelatihan/Bimtek	26	92,50	93,50	91,50	94,50	95,50	94,50	96,50	97,50	100	95,11
7.	Ternak Unggas	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
8.	Konsultasi	13	96,25	94,25	98,25	100	98,25	98,25	92,50	88,50	90,50	95,19
9.	Informasi Publik	26	96,25	95,25	99,25	99,25	98,25	97,25	95,25	90,50	91,50	95,86
Rerata IKM Per Unsur		157	94,66	96,77	94,66	97,11	94,72	96,38	95,57	92,77	97,83	95,61
IKM Unit Layanan								95,61				
Mutu Unit Layanan								A (Sangat Baik)				



Gambar 1. 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

Dari hasil analisis data SKM, teridentifikasi bahwa unsur penanganan aduan/keluhan/saran layanan memiliki nilai terendah dibanding unsur lain yaitu 92,77. Secara kuantitatif, unsur ini masih dapat ditingkatkan nilainya. Penanganan saran, keluhan dan pengaduan layanan yang dimiliki BRMP Bengkulu belum mendapatkan penilaian yang baik dari pelanggan, 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.

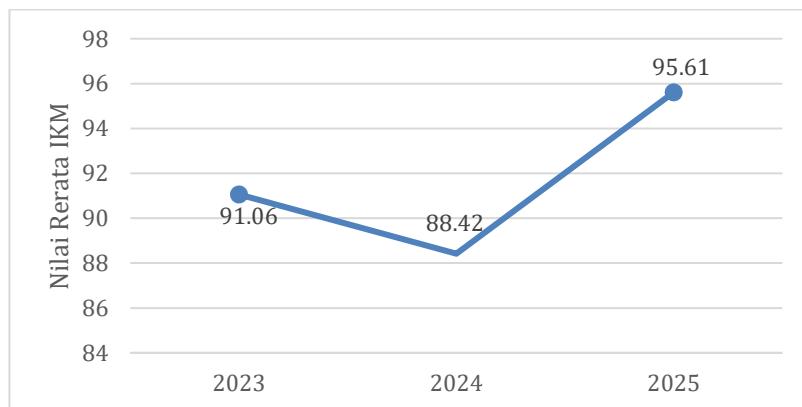
Berdasarkan hal tersebut, BRMP Bengkulu menyusun rencana tindak lanjut (Tabel 3).

Tabel 3. Rencana tindaklanjut atas masukan pengguna layanan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Perilaku pelaksana	Memberikan pelatihan terkait service excellent	Januari 2026	Ketua Tim Kerja LPMP
		Menerapkan sistem reward dan punishment berbasis umpan balik pengguna		

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. Nilai IKM periode survei 2023-2025

Tren nilai SKM dari tahun 2023-2025 menunjukkan peningkatan nilai (Gambar 2), hal ini terjadi karena responden merasa puas dengan layanan yang dimiliki BRMP Bengkulu. Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu berupaya secara maksimal untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui berbagai aspek yaitu penggunaan aplikasi SI PADEK NIAN yang memberikan kemudahan pengguna layanan mengakses layanan yang dimiliki BRMP Bengkulu seperti melacak sampel yang diuji di Laboratorium Pengujian sudah sampai mana dikerjakan serta penggunaan audio disetiap informasi publik yang disajikan memberikan kemudahan penyandang disabilitas tuna netra untuk memperoleh informasi.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

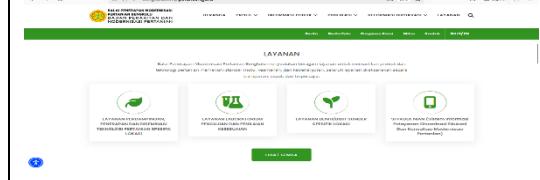
Hasil survei kepuasan masyarakat Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan (Tabel 4).

Tabel 4. Ringkasan hasil SKM tahun 2024

No.	Unsur	IKM
1.	Persyaratan	3,63
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,32
3.	Waktu penyelesaian	3,58
4.	Biaya/tarif	3,61
5.	Kesesuaian produk/jenis pelayanan	3,68
6.	Kompetensi pelaksana	3,46
7.	Perilaku pelaksana	3,54
8.	Penanganan saran, keluhan dan pengaduan	3,81
9.	Sarana dan prasarana	3,53

Berdasarkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2024, BRMP Bengkulu membuat rencana tindak lanjut yang dilakukan sebagai upaya peningkatan mutu dan kualitas layanan pada unsur dengan nilai terendah yaitu sistem, mekanisme dan prosedur. Hal ini merupakan wujud komitmen perbaikan berkelanjutan. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan sebagai berikut (Tabel 5).

Tabel 5. Implementasi rencana tindak lanjut

No.	Rencana tindak lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
1.	Sistem, mekanisme, prosedur	Sudah	Melakukan sosialisasi terkait sistem, mekanisme dan prosedur layanan melalui berbagai media; Tantangan/hambatan yang dihadapi yaitu tidak semua calon	Link: https://bengkulu.brmp.pertanian.go.id/ 

			pengguna layanan mencari informasi melalui website	
--	--	--	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

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

- a. Sebanyak 157 orang mengisi SKM Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu.
- b. Layanan Taman Agromodern menjadi layanan dengan responden terbanyak yaitu 37 orang.
- c. Pelaksanaan layanan publik di Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu memiliki nilai IKM 95,51 dengan kategori Sangat Baik.
- d. Unsur SKM yang menjadi prioritas perbaikan 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 "WAKTU SURVEI" (Survey Time) with "Tanggal Survei * Date" and "Jam Survei * 08.00 - 12.00". A note at the bottom states "* Indicates required question".

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