

LAPORAN
HASIL ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN
RENCANA TINDAK LANJUT
BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN
BENGKULU



TRIWULAN I
(PERIODE JANUARI - MARET)

BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN BENGKULU
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2026

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah memberi Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga kami dapat menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu periode bulan Januari sampai dengan Maret Tahun 2026.

Laporan SKM merupakan salah satu tolak ukur untuk menggambarkan persepsi penerima layanan terhadap layanan yang dilaksanakan oleh Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu. Melalui hasil survei yang dituangkan dalam laporan 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 Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu pada masa yang akan datang.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam pelaksanaan survei ini, khususnya kepada para responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam survei ini. Dukungan dan partisipasi Anda sangat berarti bagi kami dalam meningkatkan kualitas layanan yang kami miliki.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan guna perbaikan dan penyempurnaan di masa mendatang. Semoga laporan ini memberikan manfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Bengkulu, 31 Maret 2026

Kepala Balai,




Shannora Yuliasari, S.TP., MP.
NIP. 197407312003122001

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu peran dari Aparatur Negara adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seringkali pelayanan yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Publik dirasakan masih kurang maksimal oleh masyarakat. Berbagai kelemahan yang menyangkut persyaratan pelayanan, Sistem, Mekanisme yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang lengkap, waktu penyelesaian yang masih lama.

Pelayanan publik di lingkungan Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian (BRMP) Bengkulu harus mendapat perhatian dan peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik pada instansi pemerintah. SKM merupakan metode untuk mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan sebagai bagian dari upaya untuk melakukan perbaikan pelayanan publik di Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu. Pengukuran kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan SKM secara berkala minimal 1 tahun sekali. Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat/stakeholder yang memperoleh pelayanan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

Pelaksanaan SKM diharapkan dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan dan mendorong penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu juga diharapkan dapat mendorong penyelenggaraan layanan menjadi lebih inovatif dan mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

B. Tujuan

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu.

C. Metode

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu dimulai dari perencanaan sampai dengan penyusunan laporan dengan periode survei bulan Januari sampai dengan Maret tahun 2026. Metode yang digunakan dalam survei menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran Skala *Likert* yang terdiri dari 9 unsur layanan. Responden ditetapkan berdasarkan jumlah pengguna layanan yang ada di Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu.

Langkah-langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Penyusunan IKM dilaksanakan dengan langkah-langkah yang dapat dilihat pada alur sebagai berikut:



Gambar 1. Alur Penyusunan IKM

D. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan penerima pelayanan publik dengan cara membagikan kuisisioner kepada masyarakat dan instansi pemerintah sebagai penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu. Dalam kuisisioner yang diedarkan kepada penerima pelayanan publik meliputi 9 unsur yang “*relevan valid*” dan “*reliabel*” sebagai unsur pelayanan yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM. Hal ini sesuai dengan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan Instansi Pemerintah,

kesembilan unsur pelayanan yang harus ada dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu sebagai berikut :

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

Waktu penyelesaian 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.

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. 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).

E. Jumlah dan Jenis Responden

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

F. Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuisisioner yang dibagikan kepada masyarakat/pengguna layanan pada periode Januari sampai Maret 2026 (periode Triwulan I).



G. Metode Pengolahan Data

Metode ini menggunakan teknik kajian data survei kepuasan masyarakat sesuai dengan Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017. Pengelolaan data dengan cara sebagai berikut: 1). Editing setelah kuesioner diisi oleh responden dan dikembalikan kepada pengolah data, segera pengolah data meneliti kelengkapan dalam pengisian kuesioner sehingga hanya kuesioner yang terisi dengan benar dan sah yang diolah dan digunakan. 2). Tabulasi setelah data terkumpul, data tersebut diberi skor terhadap jawaban 9 indikator Survei Kepuasan Masyarakat. Pengolah menggunakan tabel biasa atau main tabel. 3). Kajian SKM dan interpretasi. Berdasarkan Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017, terdapat unsur atau indikator yang

dikaji dalam penghitungan SKM. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Guna memperoleh nilai SKM digunakan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi SKM} = \text{Nilai SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai SKM (Tabel 1) sebagai berikut:

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

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

Guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Hasil dari nilai indeks komposit (gabungan) tersebut merupakan nilai SKM dari Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu. Penarikan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang merupakan langkah terakhir dalam teknik kajian data. Data yang berupa angka dari hasil kuesioner atau angket dijelaskan dalam bentuk kalimat, sehingga diperoleh deskripsi penelitian.

H. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat yang diperoleh sebagai jawaban atas kuesioner dari setiap unsur penilaian pelayanan publik merupakan gambaran atas tingkat kualitas kinerja pelayanan yang dikategorikan sebagaimana telah dibahas pada Persiapan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pengujian atas data pendapat penerima pelayanan publik sebagai

responden disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dikelompokkan berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Melalui informasi ini dapat diketahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektivitas.

I. Penyusunan Laporan Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Laporan atas hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan dengan tahap-tahap sebagai berikut:

Data yang terkumpul melalui jawaban atas kuesioner dari responden diolah menggunakan sistem pengolahan secara manual dengan menggunakan aplikasi “excel” dengan memasukkan data isian kuesioner kedalam formulir mulai unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9); Penghitungan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan. Nilai IKM dikategorikan dengan menggunakan tabel sebagaimana tersebut diatas.

J. Jadwal

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan (Tabel 2).

Tabel 2. Jadwal pelaksanaan survei kepuasan masyarakat

No.	Kegiatan	Bulan		
		Januari	Februari	Maret
1.	Persiapan	√		
2.	Pelaksanaan survei	√	√	√
3.	Pengumpulan data	√	√	√
4.	Entri data			√
5.	Pengolahan data			√
6.	Pelaporan			√

II. ANALISIS

Nilai IKM memberikan gambaran tentang kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu sebagai penyelenggara layanan dengan penerima layanan publik yaitu masyarakat, instansi pemerintah, swasta, serta pengguna layanan di lingkungan BRMP Bengkulu. Sembilan unsur layanan digunakan sebagai dasar pengukuran nilai IKM Triwulan I.

Jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Triwulan I tahun 2026 yakni sebanyak 54 orang yang terdiri dari responden laki-laki sebanyak 27 orang dan perempuan sebanyak 27 orang. Berdasarkan hasil penghitungan SKM diketahui bahwa nilai IKM pelayanan publik BRMP Bengkulu Triwulan I tahun 2026 memiliki Nilai Interval (NI) sebesar 3,37 dan Nilai Interval Konversi (NIK) sebesar 84,21 Nilai ini termasuk dalam mutu pelayanan kategori A dan kinerja unit pelayanan Sangat Baik.

Berdasarkan tingkat pendidikannya, keragaan responden berdasarkan tingkat pendidikan sebagai berikut

Tabel 3. Tingkat pendidikan responden SKM periode Triwulan I

No.	Tingkat pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	S3	0	0
2.	S2	7	12,9
3.	S1/D4	37	68,5
4.	D1/D2/D3	4	7,4
5.	SMA/SMK	6	11,1
6.	SMP	0	0
7.	SD	0	0
8.	Tidak sekolah	0	0
Total		54	100

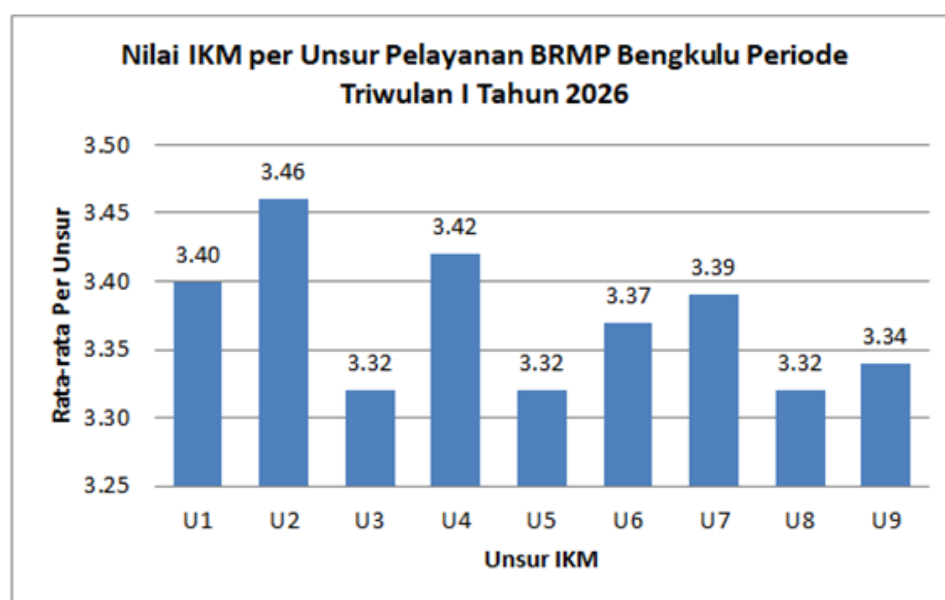
Sembilan unsur SKM menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 yaitu persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk/jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan saran, keluhan dan pengaduan.

Tabel 4. Hasil penilaian mutu pelayanan per unsur

No.	Unsur SKM	Mutu/Kinerja Pelayanan
1.	Persyaratan	B
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	B
3.	Waktu penyelesaian	B
4.	Biaya/tarif	B

5. Kesesuaian produk/jenis pelayanan	B
6. Kompetensi pelaksana	B
7. Perilaku pelaksana	B
8. Sarana dan prasarana	B
9. Penanganan saran, keluhan dan pengaduan	B

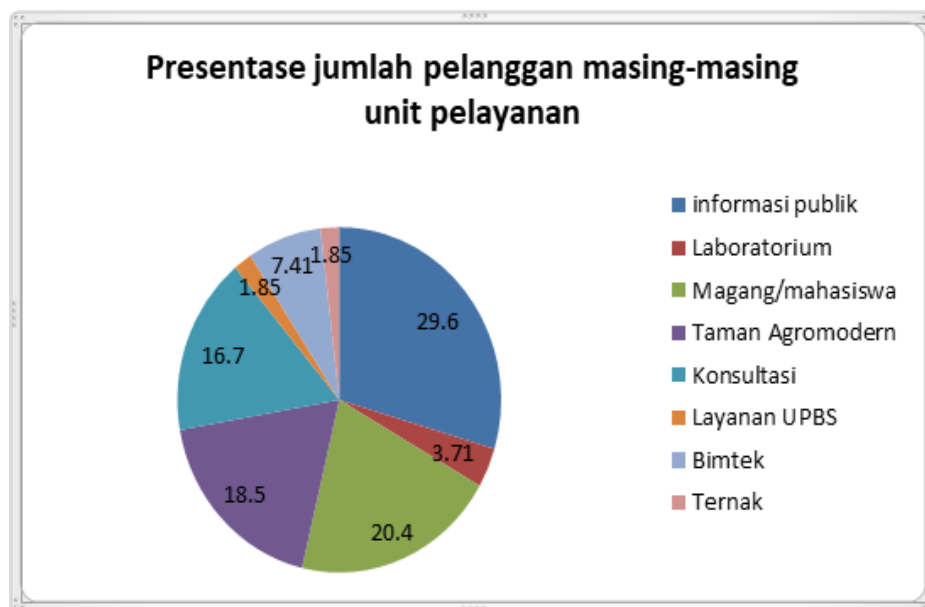
Hasil pengukuran mutu/kinerja pelayanan berdasarkan IKM BRMP Bengkulu masing-masing unsur SKM (Tabel 4), unsur SKM semua unsur SKM bernilai B. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh unit layanan di BRMP Bengkulu menerapkan persyaratan dan prosedur sesuai aturan dan memiliki prinsip mudah, sederhana dan cepat. Selain itu biaya/tarif diberlakukan secara gratis atau tanpa dipungut. Sedangkan unsur yang lain dinilai baik oleh pelanggan, hal ini menunjukkan mutu/kinerja pelayanan BRMP Bengkulu sudah baik dan ditunjang dengan kompetensi pelaksana, perilaku dan penanganan saran/keluhan/aduan yang baik. Pengguna layanan merasa puas dengan sistem pelayanan yang diterapkan dalam melayani pengguna layanan serta dalam menangani saran, keluhan maupun pengaduan dari pelanggan. Kanal saran, keluhan dan pengaduan juga mudah diakses oleh pengguna layanan melalui SI PADEK NIAN, WA center maupun media sosial resmi BRMP Bengkulu.



Gambar 2. Nilai IKM per Unsur Pelayanan BRMP Bengkulu Triwulan IV Tahun 2025 (U1: persyaratan; U2: sistem, mekanisme dan prosedur; U3: waktu penyelesaian; U4: biaya/tarif; U5: kesesuaian produk/jenis pelayanan; U6: kompetensi pelaksana; U7; perilaku pelaksana; U8: sarana dan prasarana; U9: penanganan saran, keluhan dan pengaduan)

Nilai tertinggi unsur SKM pada unit pelayanan di BRMP Bengkulu terdapat pada unsur Sistem, mekanisme dan prosedur (U2) sebesar 3,46 (Gambar 2). Kesesuaian produk/jenis pelayanan dinilai pelanggan sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa produk yang dihasilkan dari layanan yang diberikan BRMP Bengkulu sudah sesuai. Pelaksanaan layanan yang dilakukan BRMP Bengkulu dilakukan sesuai standar prosedur yang sudah ditetapkan sehingga menghasilkan produk yang sesuai.

Unsur terendah terdapat pada tiga unsur yaitu pada Waktu pelaksanaan (U3) sebesar 3,32., Kesesuaian produk/jenis pelayanan (U5) dan Sarana dan prasarana layanan (U8). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terendah secara nilai tapi masih dalam rentang Baik namun belum mendapatkan penilaian yang sempurna. Hal ini terjadi karena pelanggan belum mengetahui semua sarana dan prasarana utama maupun pendukung layanan. Selain itu, hal ini juga menjadi masukan bagi BRMP Bengkulu untuk mengupgrade sarana dan prasarana layanan untuk memberikan kemudahan dan kepuasan bagi pengguna layanan.



Gambar 3. Persentase jumlah pelanggan masing-masing unit pelayanan

Unit pelayanan yang dimiliki BRMP Bengkulu yang paling banyak dikunjungi pengguna layanan pada Triwulan I tahun 2026 yaitu Layanan Informasi Publik (Gambar 3). Kedua unit layanan ini memiliki persentase tertinggi disebabkan pengguna layanan menaruh kepercayaan tinggi terhadap kualitas pelayanan pelatihan/bimbingan teknis BRMP Bengkulu. Narasumber pada layanan Pelatihan/Bimtek memiliki kompetensi yang baik sehingga mampu

menyampaikan ilmu atau informasi pertanian yang dibutuhkan pengguna layanan dengan baik. Hal ini dibuktikan banyak institusi maupun kelompok tani yang melakukan bimbingan teknis/pelatihan di BRMP Bengkulu seperti kelompok tani di Kota Bengkulu, PPL Kota Bengkulu, POLDA Bengkulu, dan Batalyon Yonif Teritori Pembangunan Bengkulu.

Layanan informasi publik juga banyak diakses oleh pengguna layanan yang membutuhkan informasi seputar pertanian. Informasi yang banyak diakses antara lain program swasembada pangan, budidaya sayuran pekarangan, budidaya ayam KUB, magang mahasiswa, dan PUAP Agribisnis. Kebutuhan informasi seputar pertanian menyebabkan layanan ini banyak diakses oleh pengguna layanan. Selain itu, kegiatan Forum Konsultasi Publik yang diselenggarakan bulan Oktober juga menyebabkan layanan ini meningkat jumlah penggunaannya.

RENCANA TINDAKLANJUT PERBAIKAN

Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan BRMP Bengkulu sebagai upaya peningkatan mutu dan kualitas layanan pada unsur dengan nilai terendah merupakan komitmen perbaikan berkelanjutan berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat periode Triwulan I (Januari sampai Maret). Tindak lanjut yang akan dilakukan pada Triwulan I tahun 2026 sebagai berikut:

Tabel 5. Rencana tindak lanjut perbaikan

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Bulan)			PJ
			April	Mei	Juni	
1.	Sarana dan prasarana	Meningkatkan dan memperbaharui sarana dan prasarana utama maupun pendukung layanan public	√	√	√	Kepala Balai
2	kesesuaian produk dan jenis pelayanan	Memaksimalkan kesesuaian produk dan jenis pelayanan	√	√	√	
3	Waktu Pelaksanaan	Memaksimalkan ketepatan aktu pelaksanaan	√	√	√	

III. KESIMPULAN DAN SARAN

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan di BRMP Bengkulu periode Triwulan I (Januari sd Maret) tahun 2025 masuk dalam kategori Baik dengan nilai 84,21 secara umum akan dievaluasi kembali sehingga pengguna layanan merasa puas dengan seluruh unit layanan yang dimiliki BRMP Bengkulu.