



 Pertanian Maju,
Indonesia Maju

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**TRIWULAN II
PERIODE APRIL-JUNI 2026**



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



LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN BENGKULU
TRIWULAN II PERIODE APRIL-JUNI 2026



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

KATA PENGANTAR

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

Laporan SKM merupakan salah satu tolak ukur untuk menggambarkan persepsi penerima layanan terhadap layanan yang dilaksanakan oleh Balai 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 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, 30 Juni 2026

Kapala Balai Besar,



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

DAFTAR ISI

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Tujuan dan Manfaat
- 1.3 Metode Pengumpulan Data
- 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM
- 1.5 Penentuan Jumlah Responden

BAB II

ANALISIS DATA SKM

- 2.1 Analisis Responden
- 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan
- 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut
- 2.4 Tren Nilai SKM

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

BAB IV

KESIMPULAN

LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 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.

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:

- Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPMP Bengkulu.
- Menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
- Mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan pelayanan.
- Menjadi dasar penyusunan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.
- Meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan profesionalisme pelayanan.
- Mewujudkan pelayanan publik yang prima, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu dimulai dari perencanaan sampai dengan penyusunan laporan Triwulan II dengan periode survei bulan April sampai dengan Juni 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 Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu.

Dalam 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 kuisioner yang diedarkan kepada penerima pelayanan publik meliputi 9 unsur yang “*relevant 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).

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 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.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

Tabel 2. Jadwal pelaksanaan survei kepuasan masyarakat

No.	Kegiatan	Bulan		
		April	Mei	Juni
1.	Persiapan	√		
2.	Pelaksanaan survei	√	√	√
3.	Pengumpulan data	√	√	√
4.	Entri data			√
5.	Pengolahan data			√
6.	Pelaporan			√

1.5 Penentuan Jumlah Responden

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

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh pada Triwulan II yaitu 138 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

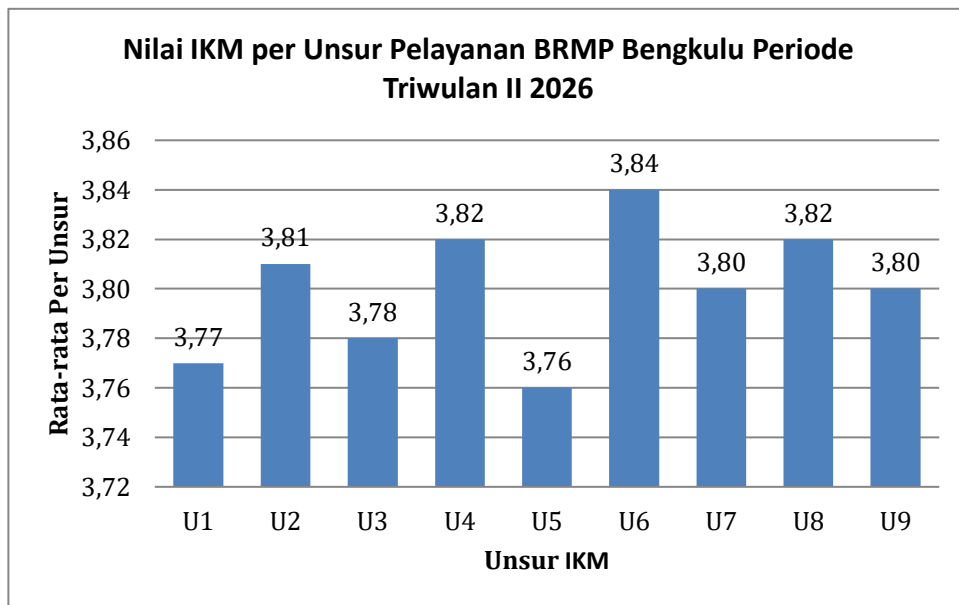
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	65	47,10%
		Perempuan	73	52,89%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	1	0,73%
		SMP/Sederajat	1	0,73%
		SMA/Sederajat	20	14,49%
		D1/D2/D3	6	4,34 %
		D4/S1	84	60,87%
		S2	23	16,66%
		S3	3	2,17%
3	Pekerjaan	ASN	92	66,66%
		TNI	1	0,73%
		Swasta	10	7,25%
		Wirausaha	2	1,45 %
		Ibu Rumah Tangga	2	1,45%
		Pelajar/Mahasiswa	24	17,39%
		Petani/Nelayan	5	3,62%
		Pensiunan	2	1,45%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	134	97,10%
		Disabilitas	4	2,90%

5	Kategorisasi Disabilitas	Jenis Disabilitas Fisik	2	1,44%
		Disabilitas Intelektual	1	0,72%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	1	0,72%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan Triwulan II Tahun 2026

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyara tan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Taman Agromodern	9	91,67	90,74	88,89	92,59	91,67	91,67	92,59	91,67	97,22	92,08
2.	Layanan Konsultasi	22	92,04	92,04	93,18	93,56	93,18	96,59	93,93	92,04	94,31	93,43
3.	Informasi Publik	18	91,67	95,83	94,44	90,74	93,05	95,83	93,05	94,44	95,83	93,88
4	Layanan Laboratorium	4	100	93,75	93,75	100	93,75	100	93,75	100	100	97,22
	Magang Siswa/Mahasiswa	5	95	91,67	95	95	95	95	100	95	90	94,63
5	Pelatihan/Bimtek	58	95,04	97,12	96,55	98,56	95,25	95,25	95,83	98,27	95,68	96,40
	Ternak Unggas	13	98,07	98,71	94,23	94,87	92,30	100	94,23	92,30	88,46	94,80
	Layanan UPBS	2	93,75	91,67	87,5	87,5	100	87,5	91,67	100	100	93,29
	Perpustakaan	7	92,85	92,85	89,28	94,04	92,85	100	98,80	92,85	96,42	94,44
Rerata IKM Per Unsur			94,20	95,29	94,39	95,53	94,02	96,02	94,99	95,18	94,93	94,98
IKM Unit Layanan			94,98									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Triwulan II Tahun 2026

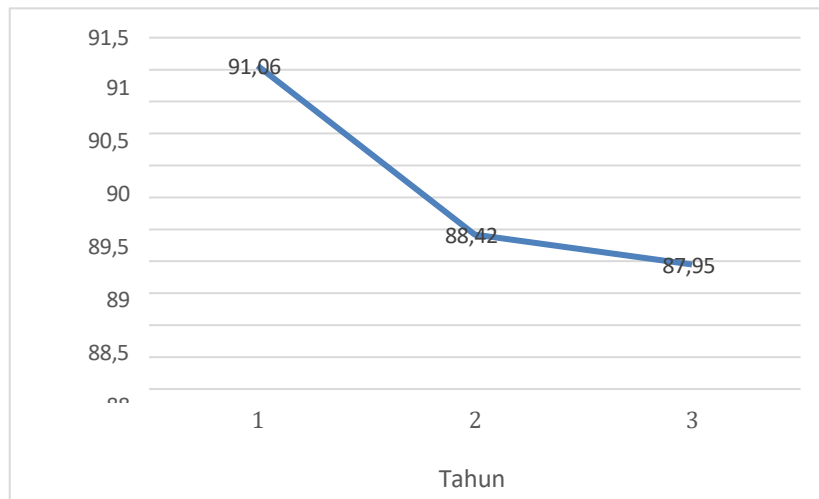


Gambar 1. Nilai IKM per Unsur Pelayanan (U1: persyaratan; U2: prosedur; U3: waktu penyelesaian; U4: biaya; U5: kesesuaian produk/jenis pelayanan; U6: kompetensi pelaksana; U7; perilaku pelaksana; U8: penanganan saran, keluhan dan pengaduan; U9: sarana dan prasarana)

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	U1 (Persyaratan)	Membuat pesyaratan lebih mudah diakses oleh penerima layanan	Juli	Tim unit layanan
2	U3 (Waktu penyelesaian)	Mengoptimalkan ketepatan waktu layanan sesuai SOP yang telah ditentukan	Juli	Tim unit layanan
3	U5 (Kesesuaian Produk)	Memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	Juli	Tim unit layanan

2.4 Tren Nilai SKM



Gambar 2. Nilai IKM periode survei 2023-2025

Berdasarkan (Gambar 2) tren nilai SKM dari tahun 2023-2025 menunjukkan penurunan nilai. Hal ini dapat terjadi karena reponden kurang merasa puas dengan layanan yang dimiliki BRMP Bengkulu. Akan tetapi Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bengkulu telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh BRMP Bengkulu periode 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	93,29
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93,52
3	Waktu Penyelesaian	91,20
4	Biaya/Tarif	92,90
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	92,59
6	Kompetensi Pelaksana	92,83
7	Perilaku Pelaksana	92,59
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,28
9	Sarana dan Prasarana	90,51

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. BRMP Bengkulu telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Memberikan kemudahan dalam persyaratan pelayanan	sudah	Memberikan informasi yang mudah diakses melalui media social serta menyederhanakan persyaratan Hambatan adalah banyak juga petani penerima manfaat tidak banyak melihat informasi secara online.	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dibuat lebih ringan	sudah	Menyederhanakan SOP layanan sehingga terasa lebih mudah di akses dan diteriam pelanggan.	
3	Waktu penyelesaian harus dibuat semaksimal mungkin dan secepatnya sesuai kebutuhan pengguna layanan	sudah	Membuat SOP layanan dengan waktu yang ditetapkan	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan II periode Bulan April-Juni, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebanyak 138 orang mengisi SKM pada Balai Besar Penerapan Modernisasi pertanian Bengkulu pada Triwulan II tahun 2026. Layanan Pelatihan/Bimtek menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 58 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar Penerapan Modernisasi pertanian Bengkulu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,98.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Layanan Taman Agromodern.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**KUESIONER SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT
LAYANAN BALAI
BESAR PENERAPAN
MODERNISASI
PERTANIAN
BENGKULU**

widyarestu33@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email *

Jawaban Anda

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

