



**BRMP**  
**PENERAPAN**

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Semester II Tahun 2025

Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian  
Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian  
Kementerian Pertanian

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian (BBPPMP) Tahun 2025. Laporan ini merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di lingkungan Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian pada Semester II Tahun 2025.

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

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

Kami menyampaikan terima kasih dan apresiasi kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dan memberikan dukungan dalam proses penyusunan laporan ini. Kami juga sangat 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 lingkungan Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian.

Bogor, 31 Oktober 2025

Kepala Balai Besar,



Dr. Ir. Syamsuddin, M.Sc

NIP. 19670514 199703 1002

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	ii
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN .....</b>	1
<b>1.1. Latar Belakang .....</b>	1
<b>1.2. Tujuan dan Manfaat .....</b>	1
<b>1.3. Metode Pengumpulan Data .....</b>	1
<b>1.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....</b>	3
<b>1.5. Penetapan Responden .....</b>	3
<b>1.6. Pengolahan Data .....</b>	3
<b>BAB II</b>	
<b>ANALISIS DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) .....</b>	4
<b>2.1. Analisis Responden .....</b>	4
<b>2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan .....</b>	5
<b>2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut .....</b>	7
<b>2.4. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat .....</b>	9
<b>BAB III</b>	
<b>HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....</b>	10
<b>BAB IV</b>	
<b>KESIMPULAN .....</b>	12

## **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. Libatkan 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 Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian (BBPPMP) 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 Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui Survei Kepuasan Masyarakat, 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 secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert

adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan sebagai upaya untuk memperoleh umpan balik terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Kuesioner terdiri atas sembilan 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 Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian, 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 Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei dilakukan secara periodik yang dilaksanakan secara berkala oleh penyelenggara layanan, dengan frekuensi pelaksanaan setiap triwulan, semester, atau sekurang-kurangnya satu kalo dalam satu tahun sebagai upaya dalam mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

#### **1.5. Penetapan Responden**

Responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat dipilih secara acak dengan mempertimbangkan cakupan wilayah masing-masing Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP). Dalam rangka memastikan tingkat akurasi hasil pengukuran indeks kepuasan, jumlah responden yang terpilih ditetapkan sekurang-kurangnya sebesar 75% dari keseluruhan populasi penerima layanan.

#### **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, Nila 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 (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

#### **2.1. Analisis Responden**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 di Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi dilaksanakan pada periode bulan Juli hingga Oktober 2025. Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden yang menjadi penerima layanan tecatat sebanyak 46 orang.

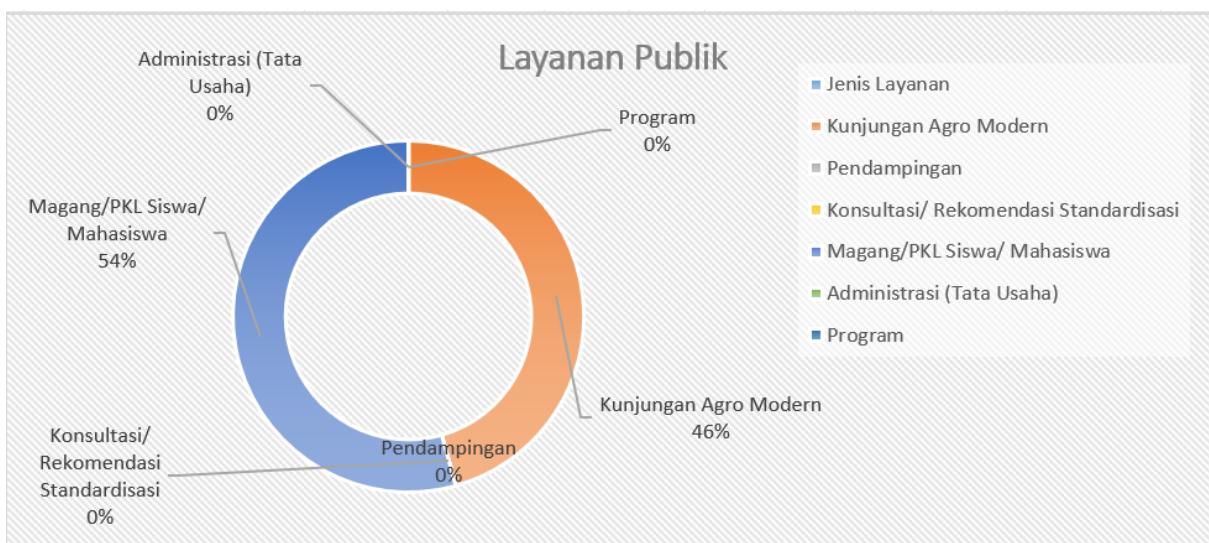
Tabel 2. menunjukkan bahwa penerima layanan terdiri atas 41,30% laki-laki (68 orang) dan 58,70 % Perempuan (46 orang). Mayoritas penerima layanan berasal dari kelompok usia 20-29 tahun, sedangkan kelompok usia di atas 50 tahun merupakan kelompok dengan jumlah penerima layanan paling sedikit.

Berdasarkan kategori pekerjaan, mayoritas penerima layanan publik di Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian merupakan guru.

Tabel 2. Sebaran Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	19	41,30
		Perempuan	27	58,70
2.	Usia	Di bawah 20 Tahun	10	21,74
		20 s.d. 29 Tahun	31	68,39
		30 s.d. 39 Tahun	4	8,70
		40 s.d. 49 Tahun	0	0,00
		Di atas 50 Tahun	1	2,17
3.	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	0	0,00
		Pegawai Swasta	0	0,00
		Wirausaha/Usahawan	0	0,00
		Siswa	6	13,04
		Mahasiswa	20	43,48
4.	Pendidikan	Guru	19	41,30
		Lainnya	1	2,17
		SD ke Bawah	0	0,00
		SMP	0	0,00
		SMA	17	36,96
		D1, D2, D3, D4	13	8,70
		S1	100	54,35
		S2 dan S3	5	0,00

Gambar 1. Sebaran Minat Layanan Publik di BBPPMP periode Januari-Okttober 2025



Gambar 1. menunjukkan bahwa jenis pelayanan yang paling banyak diberikan oleh Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian periode Januari hingga Oktober 2025 adalah program magang dan Praktik Kerja Lapangan (PKL) bagi siswa dan mahasiswa menjadi salah satu layanan yang paling diminati yang diberikan oleh Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian (BBPPMP). Peserta magang/PKL berasal dari berbagai institusi pendidikan, antara lain Institut Pertanian Bogor, Universitas Lampung, Universitas Teknologi Digital Bandung, Universitas Siliwangi, SMK Bhakti Insani, SMK Negeri Pertanian 1 Sukaraja, SMK Negeri 1 Cibadak, dan SMK Infokom Bogor.

Selain itu kedua Adalah layanan kunjungan Agro Modern. Jumlah penerima layanan pada kegiatan tersebut terdiri dari SMP BQ Islamic School, SD Alam Al Giva, Sekolah Alam Talasia dan SMK Farmasi Tunas Mandiri dengan materi yang disampaikan Adalah hidroponik.

Adapun bentuk layanan yang diberikan meliputi pemberian materi dan kegiatan praktik di lapangan, antara lain mengenai pertanian perkotaan, metode dan media tanam hidroponik, mengenal ragam tanaman, mengenal ragam tanaman, hidroponik, serta pengamatan langsung terhadap berbagai jenis tanaman yang terdapat di lingkungan kantor Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian

## 2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

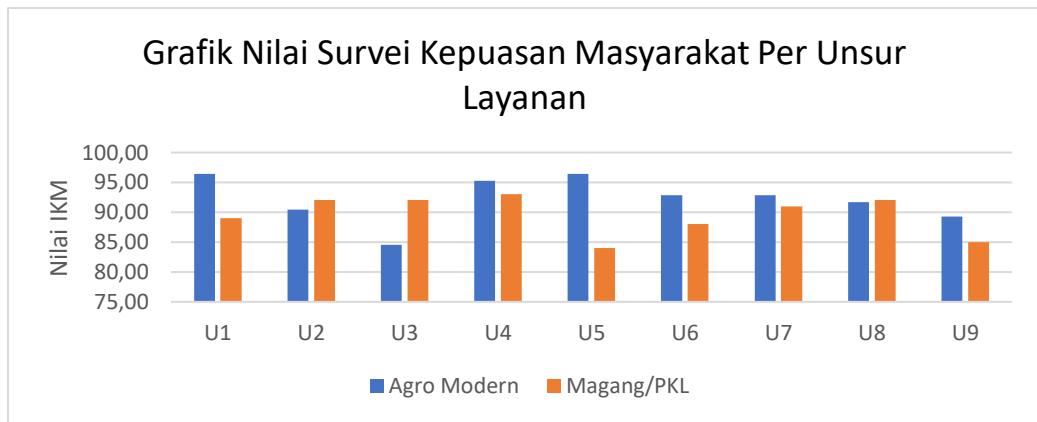
Tabel 3 menunjukkan nilai IKM unit layanan sebesar 90,72. Berdasarkan kriteria mutu pelayanan, nilai ini termasuk dalam kategori A atau "Sangat Baik". Unsur pelayanan (U1-U9) juga menunjukkan nilai rata-rata di atas 89, menandakan bahwa setiap aspek pelayanan seperti persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, dan sarana-prasarana dinilai sangat baik oleh responden. Layanan Pendampingan memperoleh IKM tertinggi (92,78), menandakan layanan ini paling memuaskan masyarakat. Sementara layanan Agro Modern memiliki nilai terendah (90,18), namun tetap berada dalam kategori Sangat Baik

Tabel 3. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Unsur Layanan									IKM Per Jenis Layanan
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1.	Agro Modern	21	96,43	90,48	84,52	95,24	96,43	93	92,9	92	89,3	92,2
2.	Magang/PKL	25	89,00	92,00	92,00	93,00	84,00	88,00	91,00	92,00	85,00	89,56
3.	Pendampingan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	Konsultasi/Rekomendasi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Rata-Rata IKM Per Unsur</b>			<b>92,71</b>	<b>91,24</b>	<b>88,26</b>	<b>94,12</b>	<b>90,21</b>	<b>90,43</b>	<b>91,93</b>	<b>91,83</b>	<b>87,14</b>	
<b>IKM Unit Layanan</b>			<b>90,75</b>									
<b>Mutu Unit Layanan</b>			<b>A atau Sangat Baik</b>									

**Keterangan V**

U1=Persyaratan Pelayanan; U2=Prosedur; U3=Waktu Pelayanan; U4=Biaya/Tarif; U5=Produk Spesifikasi Jenis; U6=Kompetensi Pelaksana; U7=Perilaku Pelaksana; U8=Penanganan Pengaduan; U9=Sarana dan Prasarana.



Gambar 2. Grafik Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan

Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memiliki prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017, unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut:

### **2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut**

Berdasarkan hasil analisis data Survei Kepuasan Masyarakat, diketahui bahwa aspek persyaratan layanan dan perilaku pelaksana merupakan dua unsur yang paling banyak mendapat perhatian dari pengguna layanan. Secara kuantitatif, kedua unsur tersebut menunjukkan nilai yang masih perlu dan dapat ditingkatkan, yaitu unsur sarana prasarana memperoleh nilai terendah sebesar 87,14, diikuti oleh unsur waktu pelayanan dengan nilai 88,26.

Disingkat lain, dari sembilan unsur pelayanan yang dinilai terdapat dua unsur yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut untuk peningkatan kualitas, yaitu:

1. Sarana prasarana

Nilai pada unsur sarana dan prasarana menunjukkan bahwa aspek ini masih belum optimal dan memerlukan peningkatan kualitas. Salah satu faktor yang memengaruhi rendahnya nilai adalah tingginya jumlah peserta magang/PKL (baik siswa maupun mahasiswa) yang melaksanakan kegiatan di lingkungan Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian (BBPPMP). Kondisi tersebut menimbulkan keterbatasan ruang untuk kegiatan magang/PKL serta berdampak pada ketercukupan fasilitas pendukung, seperti jaringan Wi-Fi yang belum stabil dan belum dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Sebagai langkah perbaikan, beberapa alternatif solusi telah dirumuskan untuk meningkatkan kenyamanan dan efektivitas pelaksanaan kegiatan. Upaya tersebut antara lain pemanfaatan ruang perpustakaan maupun area kebun percobaan Cipaku sebagai lokasi alternatif kegiatan magang/PKL, serta penggunaan jaringan Wi-Fi pribadi guna memastikan kelancaran akses internet selama kegiatan berlangsung.

## 2. Waktu pelayanan

Penurunan kualitas pada unsur waktu layanan disebabkan oleh meningkatnya jumlah peserta magang/PKL, baik dari kalangan siswa maupun mahasiswa. Kondisi tersebut berdampak pada berkurangnya kecepatan dan efisiensi pelayanan, karena petugas perlu waktu lebih lama untuk melakukan proses administrasi seperti pengelompokan peserta, penetapan pembimbing, serta penempatan sesuai bidang keahlian. Akibatnya, sebagian pengguna layanan merasa waktu pelayanan menjadi lebih lama dari yang diharapkan.

Hal tersebut dapat dicegah dan diatasi dengan menentukan jumlah maksimal peserta magang/PKL dalam satu periode, menyusun jadwal masuk magang secara bergiliran (sistem rotasi atau *batch*), menyediakan panduan teknis untuk pembimbing dalam membina peserta, dan menggunakan aplikasi pendaftaran dan manajemen magang secara daring.

Untuk menunjang upaya peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh, prioritas perbaikan sebaiknya difokuskan pada unsur-unsur yang memperoleh nilai terendah. Namun demikian, unsur-unsur dengan nilai yang relatif tinggi tetap perlu dijaga konsistensinya agar mutu pelayanan dapat tetap optimal dan berkelanjutan.

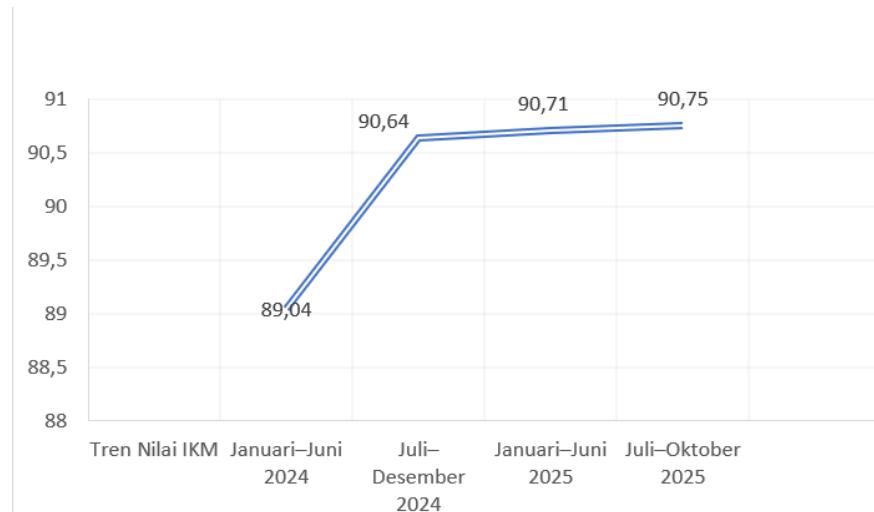
Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut disajikan rencana tindak lanjut yang telah disusun sebagai upaya peningkatan kualitas layanan ke depan.

Tabel 4.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana Prasarana	pemanfaatan ruang perpustakaan hingga kebun percobaan Cipaku sebagai alternatif lokasi kegiatan magang/PKL, serta penggunaan jaringan Wi-Fi pribadi untuk menunjang kelancaran akses internet.	Juli s.d sekarang	Penanggung Jawab Perpustakaan
2	Waktu Pelayanan	menentukan jumlah maksimal peserta magang/PKL dalam satu periode, menyusun jadwal masuk magang secara bergiliran (sistem rotasi atau <i>batch</i> ), menyediakan panduan teknis untuk pembimbing dalam membina peserta, dan menggunakan aplikasi pendaftaran dan manajemen magang secara daring.	Juli s.d sekarang	Penanggung Jawab Perpustakaan

#### **2.4. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat**

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian dapat dilihat melalui gambar 3.



Gambar 3. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel yang ditampilkan, tren nilai SKM dalam dua tahun terakhir menunjukkan pola peningkatan yang cukup konsisten meskipun sempat berfluktuasi. Pada periode Januari–Juni 2024, nilai SKM tercatat sebesar 89,04, kemudian meningkat cukup signifikan pada Juli–Desember 2024 menjadi 90,64. Kenaikan tersebut berlanjut pada Januari–Juni 2025 dan Juli–Oktober 2025, dengan nilai masing-masing 90,71 dan 90,75. Pergerakan ini menandakan bahwa kualitas pelayanan publik terus mengalami perbaikan dari waktu ke waktu.

Secara keseluruhan, tren positif tersebut mencerminkan keberhasilan instansi dalam mempertahankan standar mutu layanan sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat. Peningkatan nilai SKM yang konsisten mengindikasikan bahwa tindak lanjut dan inovasi yang dilakukan telah berjalan efektif. Hal ini menunjukkan komitmen nyata instansi dalam menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas, berorientasi pada kebutuhan pengguna, serta selaras dengan prinsip transparansi dan akuntabilitas.

### BAB III

#### HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel 5.

Tabel 5. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Sebelumnya

No.	Unsur	IKM
1.	Persyaratan	89,71
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,71
3.	Waktu Penyelesaian	88,24
4.	Biaya/Tarif	96,24
5.	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	89,38
6.	Kompetensi Pelaksana	92
7.	Perilaku Pelaksana	95,6
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88
9.	Sarana dan Prasarana	87,3

Berkaca pada data hasil Survei Kepuasan Masyarakat di atas, dapat diidentifikasi beberapa unsur pelayanan yang memerlukan intervensi lanjutan akibat rendahnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unsur tersebut.

Sebagai bentuk komitmen dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian telah menyusun serta melaksanakan rencana tindak lanjut perbaikan terhadap tiga unsur dengan nilai terendah berdasarkan hasil SKM pada periode sebelumnya.

Sehubungan dengan hal tersebut, implementasi tindak lanjut yang telah dilaksanakan dapat dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 6. Upaya perbaikan pada unsur pelayanan yang masih rendah

No	Unsur yang masih rendah	Upaya Perbaikan
1.	<b>Sarana Prasarana</b>	Adanya perbaikan melalui pengaturan waktu kegiatan secara lebih terencana untuk meminimalisir terjadinya bentrok penggunaan sarana dan prasarana. Langkah ini dilakukan guna memastikan setiap kegiatan dapat berlangsung dengan tertib, efisien, dan tetap memberikan kenyamanan bagi seluruh pengguna layanan
2.	<b>Waktu Penyelesaian</b>	Adanya perbaikan dengan dilaksanakannya kesepakatan bersama dan penerapan kontrak waktu penyelesaian pelayanan. Upaya ini bertujuan untuk menciptakan komitmen bersama antarunit kerja agar

No	Unsur yang masih rendah	Upaya Perbaikan
		proses pelayanan dapat diselesaikan sesuai jadwal yang telah disepakati dan memenuhi standar waktu pelayanan yang ditetapkan.
3.	<b>Penangangan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	Adanya perbaikan melalui penyediaan berbagai kanal layanan pengaduan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat, seperti melalui WhatsApp, media sosial, dan tautan pengaduan berbasis Google Form. Langkah ini bertujuan untuk memperluas akses dan mempercepat respon terhadap setiap pengaduan, saran, maupun masukan yang disampaikan pengguna layanan.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

1. Survei dilaksanakan terhadap beberapa jenis layanan di Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian (BBPPMP), dengan responden terbanyak berasal dari layanan Agro Modern sebanyak 21 orang dan Magang/PKL sebanyak 25 orang.
2. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit layanan BBPPMP mencapai 90,75 dengan mutu layanan kategori A (Sangat Baik).
3. Trend nilai SKM dalam dua tahun terakhir menunjukkan peningkatan positif, dari 89,04 pada periode Januari–Juni 2024 menjadi 90,64 pada Juli–Desember 2024, kemudian meningkat menjadi 90,71 pada Januari–Juni 2025 dan 90,75 pada Juli–Oktober 2025. Hal ini menunjukkan konsistensi peningkatan kualitas pelayanan publik.
4. Berdasarkan hasil analisis unsur pelayanan, diperoleh bahwa unsur dengan nilai tertinggi adalah Biaya/Tarif (94,12), sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah Sarana dan Prasarana (87,14), diikuti oleh Waktu Penyelesaian (88,26).
5. Unsur yang menjadi prioritas perbaikan pada periode ini meliputi:
  - a) Sarana dan Prasarana – dilakukan perbaikan melalui pengaturan waktu kegiatan secara lebih terencana untuk meminimalisir bentrok penggunaan sarana dan prasarana.
  - b) Waktu Penyelesaian – dilakukan perbaikan melalui kesepakatan bersama dan penerapan kontrak waktu penyelesaian pelayanan agar sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan.
  - c) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan – dilakukan perbaikan melalui penyediaan berbagai kanal pengaduan seperti WhatsApp, media sosial, dan tautan Google Form, untuk mempercepat respon dan memperluas akses pengguna layanan.
6. Secara keseluruhan, hasil SKM menunjukkan bahwa BBPPMP telah berhasil mempertahankan tingkat kepuasan masyarakat pada kategori “Sangat Baik” serta menunjukkan adanya peningkatan mutu pelayanan publik yang berkesinambungan melalui pelaksanaan tindak lanjut yang nyata terhadap hasil survei sebelumnya.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Format Kuesioner Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

#### UNIT LAYANAN BALAI BESAR PENGEMBANGAN DAN PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN (BBPPMP)

Tanggal Survei :

#### PROFIL

Nama :	
No. Hp :	
Jenis Kelamin :	<input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> L
Usia :	<input type="checkbox"/> <20 <input type="checkbox"/> 20-29 <input type="checkbox"/> 30-39 <input type="checkbox"/> 40-49 <input type="checkbox"/> >50
Pendidikan :	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> D3 <input type="checkbox"/> D4 <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3
Pekerjaan :	<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> WIRASAUSAH <input type="checkbox"/> GURU <input type="checkbox"/> SISWA <input type="checkbox"/> MAHASISWA <input type="checkbox"/> LAINNYA ....
Jenis Layanan :	<input type="checkbox"/> Kunjungan Agroeduwisata <input type="checkbox"/> Konsultasi/Rekomendasi <input type="checkbox"/> Program <input type="checkbox"/> Administrasi (Tata Usaha) <input type="checkbox"/> Magang/PKL Siswa/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Perpustakaan <input type="checkbox"/> Pendampingan/Pelatihan <input type="checkbox"/> Lainnya

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)*

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>a. Tidak Sesuai. b. Kurang Sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.</p>	P*)    1 2 3 4	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten</p>	P*)    1 2 3 4
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak Mudah. b. Kurang Mudah. c. Mudah. d. Sangat Mudah.</p>	1 2 3 4	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</p> <p>a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah. b. Kurang Sopan dan Kurang Ramah. c. Sopan dan Ramah. d. Sangat Sopan dan Sangat Ramah.</p>	1 2 3 4
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan waktu pelayanan unit ini.</p> <p>a. Tidak Cepat. b. Kurang Cepat. c. Cepat. d. Sangat Cepat.</p>	1 2 3 4	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan maklumat pelayanan/janji layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan.</p> <p>a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat Baik.</p>	1 2 3 4
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya /tarif dalam pelayanan.</p> <p>a. Sangat Mahal. b. Cukup Mahal. c. Murah. d. Gratis.</p>	1 2 3 4	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang tindak lanjut pengaduan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan ini.</p> <p>a. Tidak Sesuai. b. Cukup Sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.</p>	1 2 3 4
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antar yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak Sesuai. b. Kurang Sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.</p>	1 2 3 4	<p>Jika ada saran perbaikan layanan lainnya, mohon disebutkan :</p>	

**Lampiran 2. Hasil Olah Data SKM**

RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	3	4	3	4	4
6	4	3	4	4	3	4	3	4	3
7	4	4	4	3	3	4	4	4	4
8	4	4	3	4	3	4	4	4	3
9	4	4	4	3	3	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	4	3	3
11	3	3	3	4	4	3	3	3	4
12	3	3	4	4	3	3	4	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	4	4	4	3	4	4	4
15	4	4	4	4	3	4	3	3	3
16	4	4	4	4	3	4	4	4	3
17	3	4	4	4	3	3	3	3	3
18	3	4	4	3	3	3	4	4	3
19	4	3	4	4	4	4	4	4	3
20	3	4	4	4	3	4	4	4	3
21	4	4	4	4	3	3	3	4	3
22	4	4	4	4	3	4	3	4	3
23	4	4	3	3	4	3	4	4	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	3	4	4	3	4	4	4
26	4	4	4	4	4	5	4	5	4
27	5	5	4	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	4	5	4	5
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	4	3	4	4	3	3	4	4
31	3	3	3	4	4	3	4	3	3
32	4	4	3	4	4	4	3	4	3
33	4	4	3	3	4	4	3	4	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	4	3	3	3	4	3	3	3	3
36	3	4	4	4	4	4	3	3	4
37	4	3	3	3	4	3	4	4	4

RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
38	4	3	3	4	4	4	4	3	3
39	4	3	3	3	4	4	4	4	4
40	4	4	3	4	4	4	4	4	3
41	4	3	3	4	4	3	4	3	3
42	4	3	3	4	3	3	4	4	4
43	3	3	3	4	3	4	3	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	3	3
46	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Nilai Rata-Rata per Unsur	3,70	3,65	3,54	3,76	3,59	3,61	3,67	3,67	3,48
Nilai Rata-Rata Tertimbang per Unsur	0,41	0,41	0,39	0,42	0,40	0,40	0,41	0,41	0,38
<b>Nilai IKM Unit Pelayanan</b>	<b>90,75 (A atau Sangat Baik)</b>								

**Keterangan:**

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
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