



BRMP
PENERAPAN



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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 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

KATA PENGANTAR	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan dan Manfaat	1
1.3. Metode Pengumpulan Data	1
1.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.5. Penetapan Responden	3
1.6. Pengolahan Data	3
BAB II ANALISIS DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	4
2.1. Analisis Responden	4
2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	5
2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4. Trend Nilai Survei Kepuasan Masyarakat	9
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	11
BAB IV KESIMPULAN	13

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

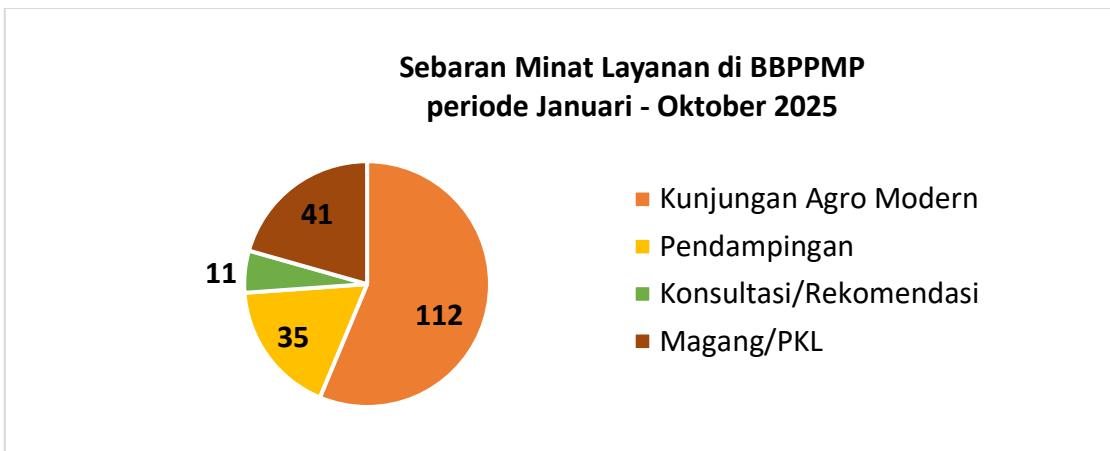
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 di Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi dilaksanakan pada periode bulan Januari hingga Oktober 2025. Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden yang menjadi penerima layanan tecatat sebanyak 199 orang.

Tabel 2. menunjukkan bahwa penerima layanan terdiri atas 34,17% laki-laki (68 orang) dan 65,58 % Perempuan (131 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	68	34,17
		Perempuan	131	65,83
2.	Usia	Di bawah 20 Tahun	64	32,16
		20 s.d. 29 Tahun	88	44,22
		30 s.d. 39 Tahun	29	14,57
		40 s.d. 49 Tahun	13	6,53
		Di atas 50 Tahun	5	2,51
3.	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	0	0,00
		Pegawai Swasta	1	0,50
		Wirausaha/Usahawan	0	0,00
		Siswa	58	29,15
		Mahasiswa	48	22,61
		Guru	85	42,71
4.	Pendidikan	Lainnya	10	5,03
		SD ke Bawah	0	0,00
		SMP	41	20,60
		SMA	40	20,10
		D1, D2, D3, D4	13	6,53
		S1	100	50,25
		S2 dan S3	5	2,51



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 kunjungan Agro Modern. Jumlah penerima layanan pada kegiatan tersebut terdiri dari 11 Instansi Pendidikan, yaitu TK IT Taufiqi School, TK Kemuning, TK Al Hidayah, SMP Nuraida Islamic Boarding School, TK Pakuan, TK IT Alam S'Mesta, SDIT Sholahuddin, Pondok Pesantren Darul Muttaqien, SMP BQ Islamic School, SD Alam Al Giva, dan Sekolah Alam Islam Talasia. Adapun bentuk layanan yang diberikan meliputi pemberian materi dan kegiatan praktik di lapangan, antara lain mengenai pemanfaatan lahan sempit, budidaya hidroponik, pengenalan bagian-bagian tanaman, praktik pembuatan media tanam, kegiatan menamam, proses panen, serta pengamatan langsung terhadap berbagai jenis tanaman yang terdapat di lingkungan kantor Balai Besar Pengembangandan Penerapan Modernisasi Pertanian

Selain itu, 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.

2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

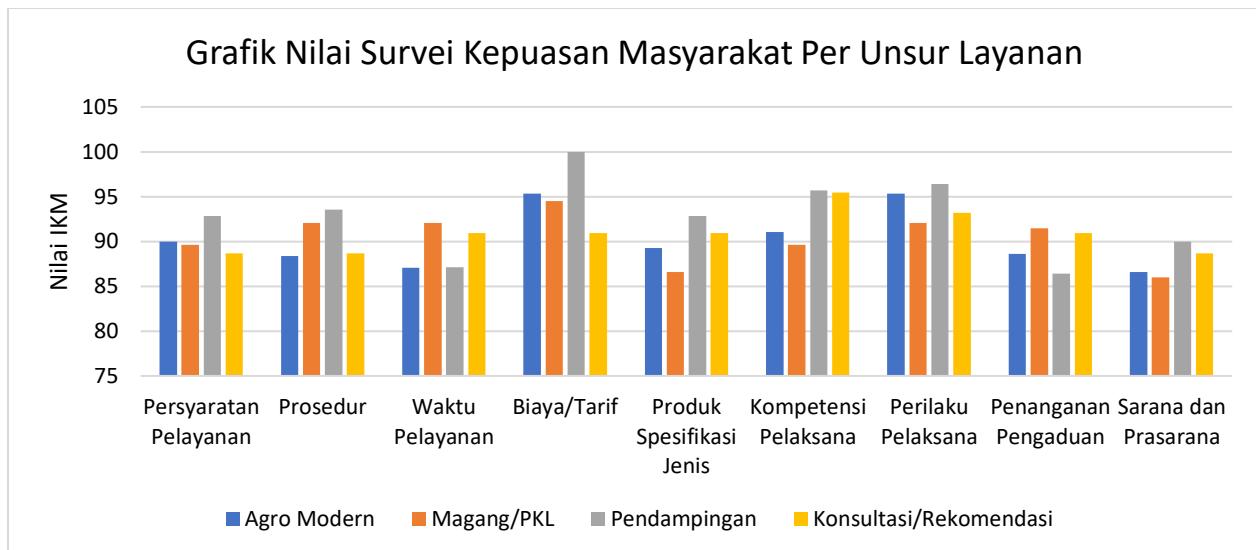
Tabel 3 menunjukkan nilai IKM unit layanan sebesar 90,72. Berdasarkan kriteria mutu pelayanan, nilai ini termasuk dalam kategori A atau "Sangat Baik". Unsur pelayanan (U1-U9) juga menunjukkan nilai rata-rata di atas 89, menandakan bahwa setiap aspek pelayanan seperti persyaratan, prosedur, waktu, biaya, 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 pengguna layanan. 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	112	89,96	88,39	87,05	95,31	89,29	91,07	95,31	88,62	86,61	90,18
2.	Magang/PKL	41	89,63	92,07	92,07	94,51	86,59	89,63	92,07	91,46	85,98	90,45
3.	Pendampingan	35	92,86	93,57	87,14	100	92,86	95,71	96,43	86,43	90,00	92,78
4.	Konsultasi/Rekomendasi	11	88,64	88,64	90,91	90,91	90,91	95,45	93,18	90,91	88,64	90,91
Rata-Rata IKM Per Unsur			90,27	90,67	89,29	95,18	89,91	92,97	94,25	89,36	87,81	
IKM Unit Layanan			90,72									
Mutu Unit Layanan			A atau Sangat Baik									

Keterangan

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

Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa unsur dengan nilai tertinggi terdapat pada perilaku pelaksana dan kompetensi pelaksana dengan nilai mendekati atau di atas 95 pada beberapa jenis layanan terutama Pendampingan dan Konsultasi/Rekomendasi. Hal ini menunjukkan bahwa sikap dan kemampuan petugas menjadi faktor yang paling memuaskan pengguna layanan. Sedangkan unsur dengan nilai relatif lebih rendah terdapat pada Penanganan Pengaduan dan Sarana dan Prasarana, khususnya pada layanan Magang/PKL dan Agro Modern, dengan nilai berada di kisaran 85–88. Hal tersebut menunjukkan bahwa aspek fasilitas dan mekanisme penanganan keluhan masih dapat ditingkatkan.

Seluruh unsur pelayanan dinilai sangat baik oleh masyarakat, dengan kekuatan utama pada kompetensi dan perilaku pelaksana. Namun, masih diperlukan peningkatan pada aspek sarana prasarana serta penanganan pengaduan agar kualitas pelayanan semakin optimal dan merata di semua jenis layanan.

2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data Survei Kepuasan Masyarakat, diketahui bahwa aspek penanganan pengaduan dan sarana prasarana 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 penanganan pengaduan memperoleh nilai terendah sebesar 89,36, diikuti oleh unsur sarana dan prasarana dengan nilai 87,81.

Secara kualitatif, berdasarkan hasil kritik dan saran yang disampaikan oleh pengguna layanan, diperoleh informasi bahwa pengguna layanan mengalami kesulitan dalam menyampaikan saran, masukan, maupun pengaduan. Ketiadaan sarana khusus untuk menampung pengaduan serta keterbatasan informasi mengenai mekanisme penyampaian pengaduan menjadi faktor utama yang menyebabkan rendahnya nilai pada unsur tersebut.

Adapun pada unsur sarana dan prasarana, beberapa hal yang dinilai perlu ditingkatkan antara lain terkait dengan tingginya jumlah pengunjung yang datang ke Taman Agro Standar dalam waktu yang bersamaan, yang berdampak pada keterbatasan kenyamanan dan fungsi fasilitas. Beberapa fasilitas yang mendapat keluhan antara lain kurangnya luas ruang pertemuan, keterbatasan kelengkapan toilet, serta ketersediaan tempat pembuangan sampah. Selain itu, tingginya jumlah peserta magang/PKL (siswa maupun mahasiswa) di lingkungan Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian (BBPPMP) juga menyebabkan keterbatasan ruang kegiatan serta berdampak pada kurangnya fasilitas penunjang, seperti jaringan Wi-Fi yang belum stabil dan belum dapat dimanfaatkan secara optimal.

Menindaklanjuti temuan tersebut, Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian Menyusun telah menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya difokuskan pada peningkatan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara kuantitatif, tetapi juga diarahkan untuk mengatasi permasalahan faktual yang dirasakan oleh pengguna layanan. Fokus utama dari tindak lanjut tersebut dijabarkan secara lebih rinci pada Tabel 4.

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> • Menyediakan kotak pengaduan fisik di area layanan • Menyediakan kanal pengaduan digital yang dapat diakses secara cepat • Meningkatkan keterbukaan informasi melalui media sosial dan website resmi BBPPMP terkait mekanisme penyampaian saran. 	Juli sd. Desember 2025	Tim Kerja Diseminasi dan Penerapan Modernisasi Pertanian
2,	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan penataan ulang jadwal kunjungan dengan sistem reservasi online untuk menghindari penumpukan pengunjung dan mengoptimalkan pemanfaatan fasilitas • Meningkatkan keterbukaan informasi melalui media sosial dan website resmi 	Juli sd. Desember 2025	Tim Kerja Tata Usaha dan Rumah Tangga

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
		<p>BBPPMP terkait jadwal kunjungan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan kerja sama dengan penyedia layanan internet dalam upaya peningkatan jaringan internet agar akses data lebih stabil • Memanfaatkan ruang alternatif lainnya untuk kegiatan magang atau pembelajaran • Menambah fasilitas umum seperti toilet, tempat sampah. 		

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 di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu dua tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Pada periode Januari–Juni 2024, nilai SKM tercatat 89,04, kemudian mengalami peningkatan signifikan pada Juli–Desember 2024 menjadi 90,64. Peningkatan tersebut berlanjut secara konsisten pada periode Januari–Juni 2025 dan Juli–Oktober 2025, nilai SKM terus meningkat meskipun dengan kenaikan yang relatif kecil, masing-masing menjadi 90,71 dan 90,75.

Kenaikan ini menunjukkan bahwa instansi berhasil mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan, sehingga tingkat kepuasan masyarakat tetap berada pada kategori "Sangat Baik." Secara keseluruhan, tren positif tersebut mencerminkan bahwa upaya tindak lanjut dan perbaikan layanan yang dilakukan instansi memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kepuasan pengguna layanan, serta menunjukkan komitmen terhadap pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian pada periode sebelumnya menunjukkan variasi nilai yang cukup beragam pada masing-masing unsur pelayanan, sebagaimana disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024

No.	Unsur	IKM
1.	Persyaratan	91,75
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,50
3.	Waktu Penyelesaian	88,50
4.	Biaya/Tarif	94,00
5.	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90,75
6.	Kompetensi Pelaksana	90,50
7.	Perilaku Pelaksana	89,25
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,75
9.	Sarana dan Prasarana	90,00

Berdasarkan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah disajikan sebelumnya, dapat diidentifikasi bahwa terdapat beberapa unsur pelayanan yang memerlukan perhatian dan intervensi lanjutan, mengingat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unsur-unsur tersebut masih berada di bawah rata-rata.

Sebagai bentuk komitmen Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian (BBPPMP) dalam upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, telah disusun dan diimplementasikan rencana tindak lanjut perbaikan yang difokuskan pada tiga unsur dengan nilai terendah berdasarkan hasil SKM pada periode sebelumnya.

Sehubungan dengan hal tersebut, implementasi tindak lanjut perbaikan yang telah dilaksanakan dapat dijabarkan secara rinci pada Tabel 6.

Tabel 6. Tindak Lanjut SKM Tahun 2024

No.	Unsur yang Masih Rendah	Upaya Perbaikan
1.	Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none">• Adanya penggunaan sistem <i>online</i> untuk mengurangi waktu administrasi manual dan alur layanan menjadi lebih tertib.• Menerapkan standar waktu penyelesaian tiap jenis layanan berdasarkan SOP dan mensosialisasikan kepada pengguna layanan.

No.	Unsur yang Masih Rendah	Upaya Perbaikan
2.	Sarana Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan penambahan fasilitas pendukung seperti air minum, AC/Kipas, dsb. • Melengkapi fasilitas ramah disabilitas
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Penyederhanaan alur prosedur. • Pembuatan SOP yang jelas dan mudah diakses oleh pengguna layanan. • Melakukan transparansi informasi mengenai mekanisme dan prosedur melalui media sosial maupun website resmi.

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 di Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian (BBPPMP) menunjukkan bahwa secara umum, kualitas pelayanan publik yang diberikan telah dinilai “Sangat Baik” oleh para pengguna layanan. Hasil survei mencatat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 90,72, yang termasuk dalam kategori A (Sangat Baik).
- Responden terdiri dari 34,17% laki-laki (68 orang) dan 65,83% perempuan (131 orang). Mayoritas penerima layanan berada pada kelompok usia 20–29 tahun, dengan profesi terbanyak adalah guru. Hal ini menunjukkan bahwa kelompok pendidik menjadi pengguna dominan dari layanan yang diberikan oleh BBPPMP.
- Jenis layanan Agro Modern adalah yang paling diminati selama periode survei, terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei sebanyak 112 orang. Layanan ini melibatkan 11 lembaga pendidikan dari tingkat TK hingga sekolah menengah. Selain itu, program Magang dan Praktik Kerja Lapangan (PKL) juga menjadi layanan yang sangat diminati oleh siswa dan mahasiswa dari berbagai perguruan tinggi dan sekolah menengah kejuruan.
- Setiap unsur pelayanan (U1–U9) memperoleh nilai rata-rata di atas 89, menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan BBPPMP secara keseluruhan sangat baik. Layanan Pendampingan memperoleh nilai tertinggi (IKM 92,78), menunjukkan tingkat kepuasan paling tinggi. Sedangkan pada layanan Agro Modern memperoleh nilai terendah (IKM 90,18), namun tetap berada dalam kategori “Sangat Baik”. Aspek yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah perilaku pelaksana dan kompetensi pelaksana, dengan nilai mendekati atau melebihi 95. Hal ini menunjukkan bahwa sikap ramah, profesionalisme, dan kemampuan petugas merupakan faktor utama yang menciptakan kepuasan pengguna layanan.
- Dua unsur dengan nilai relatif lebih rendah Adalah Penanganan Pengaduan (nilai 89,36) dan Sarana Prasarana (nilai 87,81). Secara kualitatif, pengguna layanan

menyampaikan bahwa mekanisme penyampaian pengaduan belum berjalan optimal karena belum tersedianya sarana khusus dan informasi yang memadai untuk menyampaikan saran atau keluhan. Pada aspek sarana dan prasarana, keluhan yang muncul antara lain terbatasnya ruang pertemuan, fasilitas toilet, tempat pembuangan sampah, serta keterbatasan jaringan Wi-Fi akibat meningkatnya jumlah pengunjung dan peserta magang/PKL.

- Secara keseluruhan, hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 menunjukkan bahwa pelayanan BBPPMP telah berjalan sangat baik, dengan keunggulan utama pada kompetensi dan perilaku pelaksana layanan. Meskipun demikian, perlu dilakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek sarana prasarana serta mekanisme penanganan pengaduan, agar mutu pelayanan publik semakin optimal, merata, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Bogor, 31 Oktober 2025

Kepala Balai Besar,



Dr. Ir. Syamsuddin, M.Sc

NIP. 19670514 199703 1002

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