



BRMP
PENERAPAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Triwulan III 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) Triwulan III Tahun 2025. Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan masyarakat di Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian Triwulan III Tahun 2025.

Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian sebagai 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 masyarakat yang berkepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dengan dasar tersebut, Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan secara rutin. Melalui hasil survei, diharapkan kualitas pelayanan publik di BBPPMP dapat dilihat dan diukur, sehingga kedepannya dapat ditingkatkan guna mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah yang akuntabel dan dipercaya oleh masyarakat.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu. Demikian pula kami mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dalam pelayanan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
I. PENDAHULUAN	1
1.2. Latar Belakang	1
1.3. Tujuan, Sasaran, Manfaat, dan Ruang Lingkup.....	2
II. PENGERTIAN UMUM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	1
2.1. Definisi Umum.....	1
2.2. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat.....	2
III. METODE DAN TAHAPAN PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	3
3.1. Metode Survei.....	3
3.2. Tahapan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	3
IV. PELAPORAN DAN EVALUASI.....	8
4.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	8
4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	10
4.3. Tren Nilai IKM periode Januari 2024 – Juli 2025	13
V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	15
5.1. Kesimpulan	15
5.2. Rekomendasi	16

I. PENDAHULUAN

1.2. Latar Belakang

Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik merupakan bentuk cita-cita luhur bangsa untuk mewujudkan keterbukaan informasi bagi seluruh badan publik. Kewajiban badan publik adalah wajib menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan informasi publik yang berada di bawah kewenangannya kepada pemohon informasi publik, selain Informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan. Komisi informasi pusat selain menjadi lembaga yang ditunjuk oleh UU KIP untuk mengawal keterbukaan informasi publik, juga memiliki peran sebagai badan publik yang hak dan kewajibannya sama dengan badan publik lainnya.

Sesuai Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian, Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian (BBPPMP) memiliki tugas pokok pengembangan, penerapan hasil perakitan dan perekayasaan paket teknologi, serta modernisasi pertanian. Sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis di bawah Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan.

Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) telah menjalankan amanat UU No. 14 Tahun 2008, yang kemudian diperjelas oleh Peraturan Menteri Pertanian No. 32/Permentan/OT.140/5/2011 tentang Pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan kementerian pertanian. Beberapa poin yang dituang dalam Permentan No. 32 Tahun 2011 menjelaskan tentang dasar pengguna dalam memperoleh dan menggunakan informasi pertanian, dasar bagi Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi (PPID) di Kementerian Pertanian dalam penyelenggaraan pengelolaan dan pelayanan informasi publik dan dokumentasi Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian hadir mewujudkan tujuan dari Permentan tersebut, untuk membentuk komunikasi yang harmonis antara penyedia informasi dengan pemohon atau pengguna informasi pertanian dan kedua menciptakan integrasi antara penyedia informasi pertanian kepada publik. “Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik”.

Sehubungan dengan hal tersebut, berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian selaku penyelenggara pelayanan publik. Dengan melihat sejauh mana pelayanan publik mampu memuaskan kebutuhan pengguna yang diukur melalui pelaksanaan hasil Survei Kepuasan Masyarakat atau SKM. SKM merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan publik di Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian. Nilai SKM diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif secara langsung atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Hal ini sebagai bentuk evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Survei yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3. Tujuan, Sasaran, Manfaat, dan Ruang Lingkup

1. Tujuan

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

3. Manfaat

1. Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP) secara periodik;

3. Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Tersedianya informasi tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertanian; dan
5. Memacu persaingan positif antar Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP) di lingkungan Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Pertanian meliputi:

- 1) Metode dan Langkah-Langkah Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, dan
- 2) Pelaporan dan Evaluasi.

II. PENGERTIAN UMUM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Definisi Umum

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasaan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala per bulan, atau semester, atau minimal satu tahun sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di Universitas atau perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN yang memberikan pelayanan publik.

2.2. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

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:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan serta tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
4. 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 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 adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. 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).

III. METODE DAN TAHAPAN PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Metode Survei

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei digunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

Untuk melakukan survei 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.

3.2. Tahapan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

1. Penetapan Pelaksana

Apabila dilaksanakan secara swakelola diperlukan Tim Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang terdiri dari:

- a. Pengarah;
- b. Pelaksana yang terdiri atas: Ketua dan Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak banyaknya 5 orang; dan
- c. Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang. Apabila dilaksanakan oleh pihak ketiga yang sudah berpengalaman, perlu melalui “perjanjian kerja sama” dengan pihak ketiga.

B. Penyiapan bahan

1) Kuesioner

Kuesioner digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana format terlampir (Lampiran 1).

2) Bagian Kuesioner

Kuesioner dibagi menjadi tiga bagian, yaitu:

Bagian Pertama: Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaianya terhadap Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP).

Bagian Kedua: Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian Ketiga: Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat mutu pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan:

- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

4) Penetapan Responden dan Lokasi Pengumpulan Data

a. Penetapan Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP). Untuk memenuhi akurasi hasil pengukuran indeks, responden terpilih ditetapkan paling kurang 75% dari jumlah populasi penerima layanan.

b. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan di Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP) dan dilakukan secara *online* maupun secara *offline*. Secara umum, kegiatan diupayakan untuk secara maksimal menggunakan media online terlebih dahulu.

5) Jadwal Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

a. Pengukuran IKM diperkirakan memerlukan waktu selama satu bulan dengan rincian sebagai berikut:

- Persiapan, enam hari kerja;
- Pelaksanaan pengumpulan data, enam hari kerja;
- Pengolahan data indeks, enam hari kerja; dan
- Pengukuran dan pelaporan hasil, enam hari kerja.

b. Pelaksanaan Pengukuran IKM

- Pengumpulan data, Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Sembilan unsur pelayanan tersebut terdiri dari unsur persyaratan pelayanan, prosedur layanan, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran/masukan, dan sarana prasarana.
- Pengisian kuesioner
- Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut:

- 1) Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- 2) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
 - a. Unit pelayanan sendiri Dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil pengukuran indek, dapat melibatkan Satuan Pelaksana Sistem Pengendalian Internal, unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
 - b. Pihak ketiga yang sudah berpengalaman Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Pihak ketiga dapat terdiri atas unsur instansi terkait antara lain Badan Pusat Statistik atau Perguruan Tinggi (pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha atau kombinasi di antara unit tersebut.

C. Pengolahan Data

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan SKM terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki 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 IKM 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 SKM 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

IV. PELAPORAN DAN EVALUASI

4.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian untuk Triwulan III Tahun 2024 dilaksanakan mulai dari bulan Juli hingga September 2025. Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden yang menjadi penerima layanan sebanyak 41 orang.

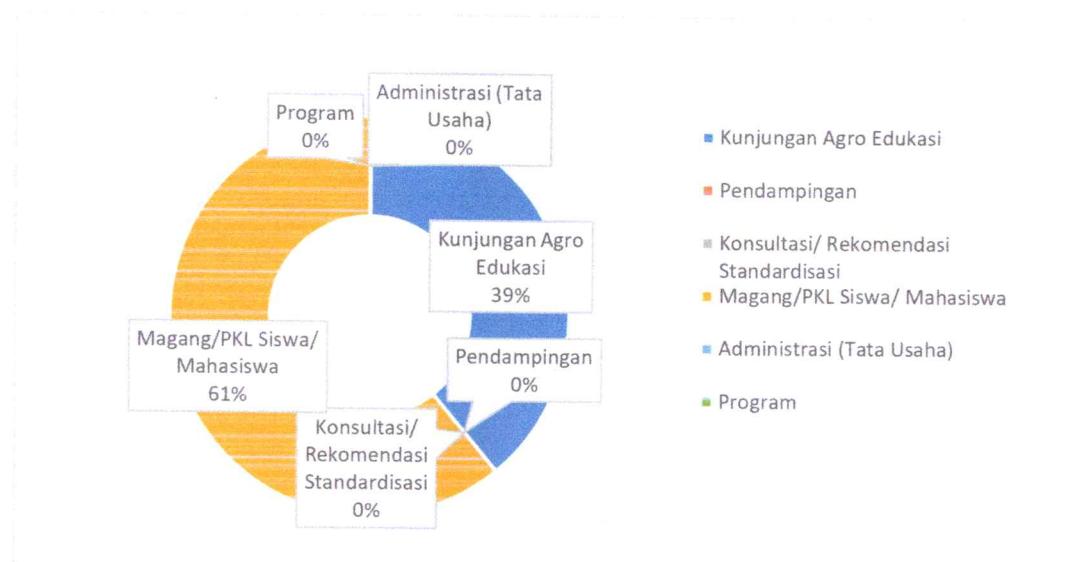
Tabel 2. menunjukkan bahwa penerima layanan terdiri dari 46,36% laki-laki (19 orang) dan 53,66% Perempuan (22 orang). Mayoritas penerima layanan berasal dari kelompok usia 20-29 tahun, sedangkan kelompok usia di atas 50 tahun merupakan yang paling sedikit.

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

Tabel 2. Sebaran Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	19	46,36
		Perempuan	22	53,66
2.	Usia	Di bawah 20 Tahun	9	21,95
		20 s.d. 29 Tahun	31	75,61
		30 s.d. 39 Tahun	1	2,44
		40 s.d. 49 Tahun	0	0
		Di atas 50 Tahun	0	0
3.	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	0	0
		Pegawai Swasta	0	0
		Wirausaha/Usahawan	0	0
		Siswa	6	14,63
		Mahasiswa	19	46,34
4.	Pendidikan	Guru	16	39,02
		Lainnya	0	0
		SD ke Bawah	0	0
		SMP	0	0

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
		SMA	14	34,15
		D1, D2, D3	4	9,76
		S1	23	56,10
		S2 dan S3	0	0



Gambar 1. Presentase Minat Layanan Publik di BBPPMP pada Triwulan III

Gambar 1. Menunjukkan bahwa jenis pelayanan yang paling banyak diberikan adalah magang/PKL Siswa/Mahasiswa dan kunjungan Agro Edukasi. Jumlah penerima pelayanan terbanyak berasal dari kegiatan magang/PKL Siswa/Mahasiswa, yaitu sebanyak 25 orang. Peserta magang/PKL tersebut 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.

Sementara itu, kunjungan ke Taman Agro Edukasi berasal dari dua instansi yang berbeda, yaitu SD Alam Al Giva dan Sekolah Alam Islam Talasia. Dalam kunjungan tersebut, pengguna layanan menerima materi dengan tema hidroponik dan pemanfaatan lahan sempit. Selain itu, pengguna layanan juga diajak berkeliling untuk melihat berbagai jenis tanaman secara langsung yang ada di sekitar kantor Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian.

4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Berdasarkan hasil penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,1111.

Tabel 3. Nilai IKM per Unsur Periode Juli - September 2025

RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Rata-Rata per Unsur	3,68	3,66	3,54	3,73	3,61	3,59	3,66	3,68	3,46
Nilai Rata-Rata Tertimbang per Unsur	0,41	0,41	0,39	0,41	0,40	0,40	0,41	0,41	0,38
Nilai IKM Unit Pelayanan	90,57								

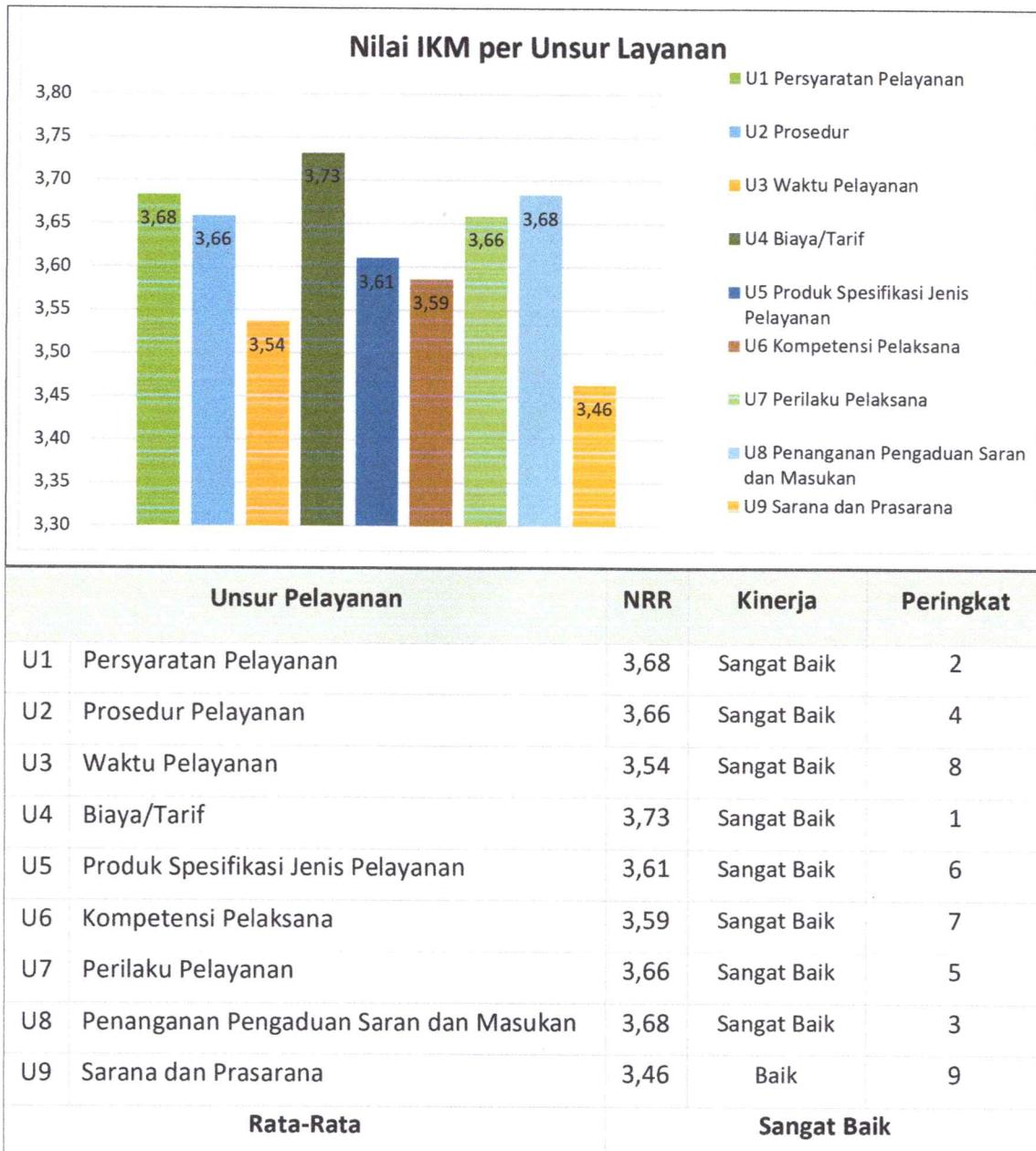
Tabel 4. Kategori Nilai IKM Unit Pelayanan Mutu Pelayanan

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

Tabel 3. menunjukkan bahwa hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk periode Juli hingga September 2025 menghasilkan nilai rata-rata per unsur dengan rentang antara 3,56 hingga 3,68. Nilai tersebut menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit layanan sebesar 90,57, yang termasuk dalam kategori "A" atau "Sangat Baik" sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 4.

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang digunakan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 yang terdiri atas sembilan unsur, yaitu persyaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, serta sarana dan

prasarana. Hasil pengukuran SKM Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian untuk Triwulan III Tahun 2025 disajikan pada Gambar 2.



Gambar 2. Grafik Nilai IKM Per Unsur Layanan Periode Juli - September 2025

Gambar 2 menunjukkan bahwa nilai dari unsur-unsur pelayanan berada pada rentang 3,46 hingga 3,73. Unsur Biaya/Tarif masih menjadi unsur layanan yang memiliki nilai paling tinggi. Hal ini mencerminkan bahwa pengguna pelayanan telah memahami pelayanan yang tersedia di Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian tidak dipungut

biaya atau bersifat gratis. Pada beberapa jenis layanan, seperti kunjungan agro edukasi bahkan disediakan souvenir gratis bagi pengguna layanan.

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

1. Sarana prasarana (3,46)

Nilai pada unsur sarana dan prasarana menunjukkan bahwa aspek ini masih belum optimal dan memerlukan peningkatan. Salah satu faktor penyebab rendahnya penilaian adalah tingginya jumlah peserta magang/PKL (siswa maupun mahasiswa) yang berada di lingkungan Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian (BBPPMP). Kondisi tersebut menyebabkan keterbatasan ruang untuk pelaksanaan kegiatan magang/PKL, serta berdampak pada ketercukupan fasilitas penunjang, seperti jaringan Wi-Fi yang kurang stabil dan tidak dapat dimanfaatkan secara optimal.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, terdapat beberapa alternatif solusi yang dapat diterapkan guna meningkatkan kenyamanan dan efektivitas pelayanan. Di antaranya adalah pemanfaatan ruang perpustakaan hingga kebun percobaan Cipaku sebagai alternatif lokasi kegiatan magang/PKL, serta penggunaan jaringan Wi-Fi pribadi untuk menunjang kelancaran akses internet.

2. Waktu pelayanan (3,54)

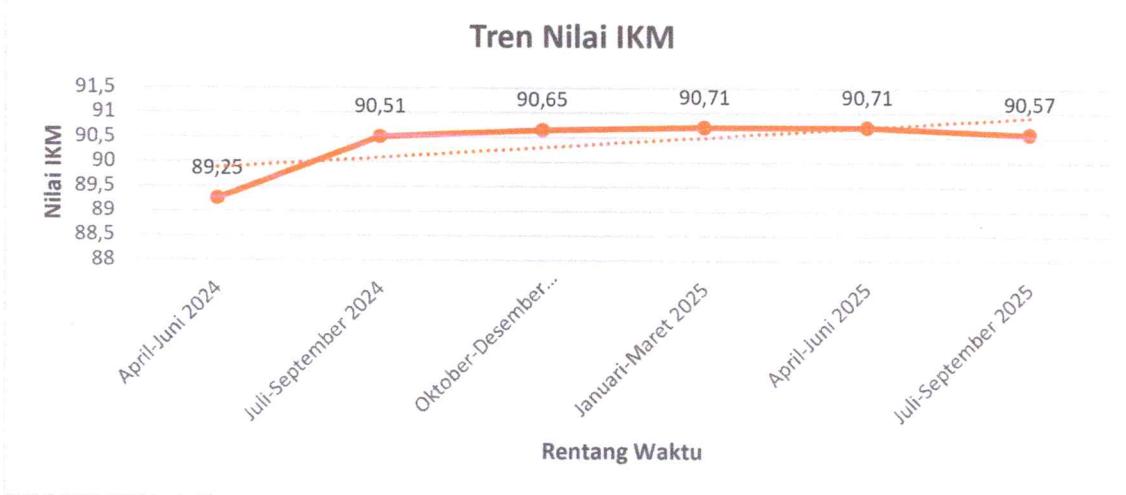
Penurunan kualitas unsur layanan, khususnya dalam hal waktu layanan, terjadi akibat meningkatnya jumlah pengguna layanan magang/PKL (baik siswa maupun mahasiswa). Kondisi ini berpotensi menimbulkan beberapa dampak negatif, antara lain ketidakpuasan pengguna layanan karena merasa tidak dilayani secara cepat dan efisien. Selain itu, penyedia layanan membutuhkan waktu yang lebih lama untuk melakukan proses pengelompokan, penetapan pembimbing, serta penempatan peserta sesuai dengan bidang dan keahlian masing-masing, sehingga turut memengaruhi efisiensi keseluruhan layanan.

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.

4.3. Tren Nilai IKM periode April 2024 – September 2025

Untuk memperoleh gambaran yang akurat mengenai indeks kinerja unit pelayanan secara berkala serta memantau dinamika tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, diperlukan pelaksanaan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis dari survei tersebut digunakan sebagai dasar dalam melakukan evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan pelayanan publik, serta untuk mengidentifikasi kecenderungan (tren) pelayanan publik yang telah diselenggarakan dan kinerja penyelenggara layanan. Adapun tren tingkat kepuasan penerima layanan di Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Grafik Tren Nilai IKM Periode April 2024 – September 2025

Berdasarkan Gambar 3, dapat disimpulkan bahwa hasil olahan data Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan adanya peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan di Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian selama periode Januari hingga Juni 2025. Namun, pada periode Juli hingga September 2025, kinerja pelayanan mengalami penurunan sebesar 0,14 poin. Penurunan ini diduga disebabkan oleh beberapa faktor, di

antaranya meningkatnya jumlah pengguna layanan magang/PKL yang berdampak pada efektivitas waktu layanan, keterbatasan sumber daya manusia dalam mengimbangi peningkatan beban kerja, serta belum optimalnya distribusi tugas dan fungsi dalam pelaksanaan pelayanan. Kondisi tersebut memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan, yang tercermin dari turunnya tingkat kepuasan pada periode tersebut.

V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian (BBPPMP) untuk Triwulan III Tahun 2025 dilaksanakan pada periode Juli hingga September 2025, dengan melibatkan 41 responden. Berdasarkan hasil survei, mayoritas penerima layanan adalah mahasiswa dari berbagai institusi pendidikan dan berada pada rentang usia 20–29 tahun, dengan jenis layanan terbanyak berupa magang/PKL siswa/mahasiswa dan kunjungan agro edukasi.

Secara umum, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh adalah sebesar 90,57, yang termasuk dalam kategori "A" (Sangat Baik). Nilai rata-rata unsur pelayanan berada pada rentang 3,46 hingga 3,73, dengan unsur Biaya/Tarif mencatat skor tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan memahami bahwa pelayanan di BBPPMP tidak dipungut biaya (gratis) dan bahkan diberikan fasilitas tambahan seperti souvenir pada layanan tertentu.

Meskipun demikian, terdapat dua unsur pelayanan yang mendapatkan nilai relatif lebih rendah dan memerlukan perhatian lebih lanjut, yaitu:

1. Sarana dan Prasarana (3,46)

Keterbatasan fasilitas, terutama akibat tingginya jumlah peserta magang/PKL, menyebabkan ruang dan infrastruktur penunjang (seperti jaringan Wi-Fi) tidak mencukupi kebutuhan. Hal ini memengaruhi kenyamanan dan efektivitas pelaksanaan kegiatan layanan.

2. Waktu Pelayanan (3,54)

Meningkatnya volume peserta magang/PKL juga berdampak pada keterlambatan waktu layanan, akibat proses pembagian tugas, pembimbingan, dan penyesuaian bidang keahlian yang memerlukan waktu lebih lama.

Selain itu, jika dibandingkan dengan periode sebelumnya (Januari–Juni 2025), terdapat penurunan nilai IKM sebesar 0,14 poin pada triwulan ini. Penurunan ini dipengaruhi oleh meningkatnya beban layanan, keterbatasan sumber daya manusia, dan belum optimalnya distribusi tugas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

5.2. Rekomendasi

Untuk meningkatkan kualitas layanan di Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian ke depan, beberapa langkah strategis yang disarankan antara lain:

- a. Optimalisasi sarana dan Prasarana dengan memanfaatkan ruang alternatif seperti perpustakaan dan Kebun Percobaan Cipaku untuk kegiatan magang, menyediakan jaringan tambahan atau melakukan penguatan jaringan Wi-Fi untuk mendukung aktivitas peserta magang dan pengguna layanan lainnya serta menyusun rencana pengembangan fasilitas secara bertahap sesuai kebutuhan dan kapasitas yang tersedia.
- b. Perbaikan manajemen waktu pelayanan seperti penyederhanaan proses dalam pemberian pelayanan, menetapkan kuota maksimal atau penjadwalan sistem rotasi (batch) bagi peserta magang agar tidak terjadi penumpukan serta mengembangkan sistem pendaftaran dan manajemen magang berbasis daring untuk mempercepat proses administrasi.
- c. Penguatan SDM dan koordinasi internal seperti mengatur ulang pembagian tugas dan tanggung jawab pegawai agar pelaksanaan pelayanan lebih terstruktur.
- d. Terus dilaksanakannya kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara berkelanjutan sebagai salah satu upaya strategis dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelaksanaan survei sebaiknya dilakukan secara periodik, yaitu setiap 3 hingga 6 bulan sekali, atau paling tidak satu kali dalam satu tahun. Dengan pelaksanaan yang konsisten, hasil survei dapat digunakan untuk membandingkan nilai IKM dari waktu ke waktu, sehingga memungkinkan dilakukan evaluasi dan penyesuaian terhadap pelayanan berdasarkan perubahan tingkat kepuasan masyarakat.
- e. Evaluasi dan pemantauan berkala seperti melaksanakan monitoring rutin terhadap unsur-unsur pelayanan yang memiliki skor rendah dan menindaklanjuti hasil survei dengan kebijakan atau perbaikan konkret yang berdampak langsung pada peningkatan kepuasan masyarakat.
- f. Menjaga konsistensi kualitas pada unsur bernilai tinggi agar kepercayaan pengguna layanan tidak menurun.

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"/> WIRASAUSAHA <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*)	<p>1 2 3 4</p>	<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*)	<p>1 2 3 4</p>
<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>	P*)	<p>1 2 3 4</p>	<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>	P*)	<p>1 2 3 4</p>
<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>	P*)	<p>1 2 3 4</p>	<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>	P*)	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.</p> <p>a. Sangat Mahal. b. Cukup Mahal. c. Murah. d. Gratis.</p>	P*)	<p>1 2 3 4</p>	<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>	P*)	<p>1 2 3 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. b. Kurang Sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.</p>	P*)	<p>1 2 3 4</p>	<p>Jika ada saran perbaikan layanan lainnya, mohon disebutkan :</p>	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

RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
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
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
Nilai Rata-Rata per Unsur	3,68	3,66	3,54	3,73	3,61	3,59	3,66	3,68	3,46
Nilai Rata-Rata Tertimbang per Unsur	0,41	0,41	0,39	0,41	0,40	0,40	0,41	0,41	0,38
Nilai IKM Unit Pelayanan	90,57 (A atau Sangat Baik)								

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