

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I (PERIODE JANUARI S.D JUNI 2025)**

Oleh :

Tim SKM BRMP Lampung



**BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN LAMPUNG
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2025**

LAPORAN HASIL ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BRMP LAMPUNG SEMESTER I TAHUN 2025

Latar Belakang

Pengukuran kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Salah satu Upaya Pengukuran kepuasaan masyarakat antar lain dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang merupakan kegiatan untuk mengukur secara global dan menyeluruh tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik pada instansi pemerintah, salah satunya di Balai Penerapan Modernisasi Pertanian (BRMP) Lampung. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan upaya untuk mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan sebagai bagian dari upaya untuk melakukan perbaikan pelayanan publik oleh BRMP Lampung.

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

Tujuan Survei

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di BRMP Lampung Semester I Tahun 2025.

Metode Survei

a. Periode Survei

Survei dilaksanakan secara manual pada Semester I antara lain periode bulan Januari sampai dengan Juni Tahun 2025.

b. Metode survei

Survei menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran berdasarkan skala *Likert*. Tahapan pelaksanaan SKM meliputi penyusunan instrumen, penentuan besaran dan teknik penarikan sampel, penentuan responden, pelaksanaan survei, pengolahan hasil survei, serta penyajian dan pelaporan hasil. Metode survei kepuasan masyarakat yaitu dengan kuesioner melalui pengisian sendiri.

SKM yang dilakukan pada periode Semester 1 melibatkan 95 orang responden. Jenis pelayanan yang termasuk dalam penilaian Survei Kepuasan Masyarakat BRMP Lampung terdiri atas Layanan Unit Pengelola Benih Sumber (UPBS), Uji Laboratorium, dan Diseminasi Informasi Teknologi ((kunjungan ke Kebun Percobaan (Natar, Masgar dan Tegineneng) dan layanan magang)).

c. Pengolahan Data

Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan rata-rata bobot tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

Bobot Nilai Rata-rata tertimbang =

$$\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = Bobot nilai per unsur

Nilai rata-rata tertimbang dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

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

N = Bobot nilai per unsur

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, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25-64,99	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

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Semester I Periode Januari s.d Juni Tahun 2025

Responden

Jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Semester 1 tahun 2025 yakni sebanyak 95 orang yang terdiri atas responden laki-laki sebanyak 48 orang dan perempuan sebanyak 47 orang. Berdasarkan tingkat pendidikannya sebanyak 25,26% responden berpendidikan SMA, sebanyak 71,58% responden berpendidikan strata 1 (S1), sebanyak 3,16% responden berpendidikan Strata 2 (S2).

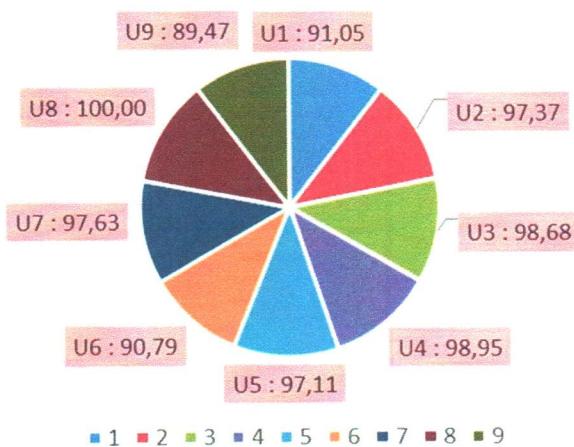
Nilai SKM Per Unsur

Unsur SKM yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 meliputi 9 unsur yakni persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Hasil pengukuran SKM BRMP Lampung periode Semester 1 Tahun 2025 diperoleh Nilai Rata-rata Kepuasan dari masing masing unsur untuk persyaratan sebesar 3,64 Sistem mekanisme dan prosedur 3,89, Waktu Penyelesaian 3,95, Biaya/Tarif 3,96, Produk spesifikasi jenis pelayanan 3,88, Kompetensi pelaksana 3,63, Perilaku Pelaksana 3,91, Penanganan pengaduan saran dan masukan 4,00, sarana dan prasarana 3,58.

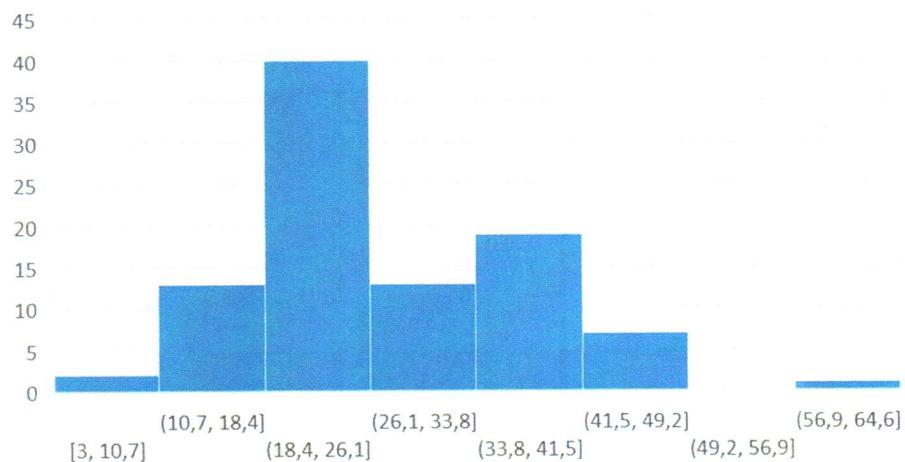
Unsur pelayanan publik di BRMP Lampung pengukuran SKM Semester 1 periode Januari s.d Juni Tahun 2025 memiliki nilai berkisar antara 88,31 – 100,00 dengan Mutu Pelayanan Sangat Baik. Unsur pelayanan Penanganan Pengaduan, saran dan masukan (U8) merupakan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi dengan kategori Sangat Baik sebesar 380 dengan Nilai Rata-rata kepuasan unsur 4,00. Unsur pelayanan Penanganan Pengaduan, saran dan masukan (U8) dinilai oleh responden dengan kategori dikelola dengan sangat baik. Hal ini disebabkan karena pelayanan Untuk Perilaku Pelaksana sudah mendapatkan Peningkatan SDM dan pelatihan Pelayanan, dan untuk Unsur pelayanan Penanganan Pengaduan, saran dan masukan di BRMP Lampung sedapat mungkin mempercepat proses layanan pengaduan yang masuk agar dapat segera diakomodir penanganan dan tindak lanjutnya. BRMP Lampung terus merupaya meng upgrade potensi dari seluruh pelaksanaan layanan di garis depan agar dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin dengan waktu yang sesingkat mungkin. Unsur sarana dan prasarana (U9) memiliki nilai terendah sebesar 340 dengan nilai rata-rata kepuasan unsur 3,58, hal ini diduga disebabkan kurang lengkap nya sarana dan prasarana yang dapat BRMP Lampung sajikan. Untuk laboratorium harus upgrade lagi jenis pelayanannya dan alat. Mengingat peralihan badan eselon 1 dari BSIP ke BRMP belum adanya akun anggaran pengadaan Barang dan jasa sehingga pengajuan kelengkapan Laboratorium terus tertunda.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%	Keterangan
U1	Persyaratan	3,64	91,05	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,89	97,37	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,95	98,68	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	3,96	98,95	Sangat Baik
U5		3,88	97,11	Sangat Baik
U6	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,63	90,79	Sangat Baik
U7	Kompetensi Pelaksana	3,91	97,63	Sangat Baik
U8	Perilaku Pelaksana	4,00	100,00	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,58	89,47	Sangat Baik
NRR Tertimbang Unsur		3,83	95,67	Sangat Baik

**Percentase Unsur Pelayanan
SKM Semester 1 th. 2025 BRMP Lampung**



Kategori Usia Pemohon layanan



Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut diperlukan untuk memperbaiki pelayanan unsur terendah meski masih masuk dalam kategori baik yaitu unsur Sarana dan Prasarana (U9) sebagai berikut

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu			PJ
			Januari	Februari	Maret	
1.	Unsur Sarana Dan Prasarana	Evaluasi hasil SKM Semester 1 tahun 2025 Dan mengidentifikasi strategi untuk meningkatkan unsur pelayanan terutama pada unsur sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan mengajukan beberapa alat yang banyak digunakan oleh lapisan Masyarakat	✓	✓	✓	Sub Koordinator KSPP

Bandar Lampung, 03 Juli 2025



Kepala Balai,
Endro Gunawan, S.P., M.E., Ph.D
NIP 19741222 199903 1 001