

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II (PERIODE JULI S.D OKTOBER 2025)

Oleh :

Tim SKM BRMP Lampung



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

DAFTAR ISI

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN

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

BAB II

ANALISIS DATA SKM

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

BAB III

KESIMPULAN

LAMPIRAN

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

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. Pelibatan 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 Penerapan Modernisasi Pertanian Lampung 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 SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, 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 mandiri oleh Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Lampung. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual (berupa form manual dan Barcode) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 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 SKM Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Lampung 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 SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima 5 jenis layanan (4 Layanan Utama dan 1 layanan pendukung) dan sampel sebanyak 42 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 42 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	25	59,5%
		Perempuan	17	40,5%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	1	2,4%
		D1/D2/D3	6	14,2%
		D4/S1	28	66,7%
		S2	7	16,7%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	23	54,8%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	4	9,5%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	6	14,3%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	9	21,4%

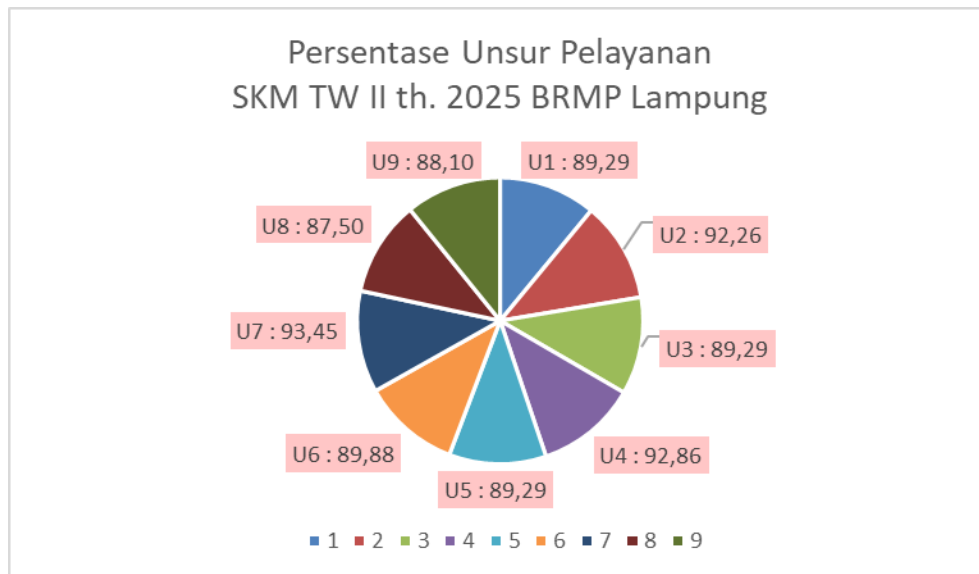
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	42	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompet ensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan Perpustakaan	5	95.00	95.00	90.00	90.00	90.00	90.00	95.00	85.00	80.00	90.00
2.	Layanan Agro Modern (Agroedukasi/kunjungan)	9	80.56	88.89	83.33	94.44	83.33	86.11	86.11	80.56	86.11	85.49
3.	UPBS	4	93,75	93,75	93,75	93,75	93,75	93,75	93,75	93,75	87,50	93,06
4.	Layanan Pengujian (Laboratorium)	5	95.00	95.00	90.00	85.00	90.00	85.00	95.00	90.00	85.00	90.00
5.	Layanan Pendamping (PKL)	5	95.00	95.00	95.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.33
6.	Layanan Pendampingan (TOT)	7	96,43	96,43	96,43	100,00	92,86	96,43	100,00	89,29	89,29	95,24
7.	Layanan Konsultasi	7	78.57	85.71	82.14	85.71	82.14	82.14	89.29	82.14	89.29	84.13
Rerata IKM Per Unsur			89.29	92.26	89.29	92.86	89.29	89.88	93.45	87.50	88.10	90.21

IKM Unit Layanan	90.21
Mutu Unit Layanan	A (Sangat Baik)

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Ket :
 U1: Persyaratan, U2: Sistem, mekanisme prosedur, U3: Waktu penyelesaian, U4: tarif, U5: Produk spesifikasi jenis layanan,
 U6: Kompetensi Pelaksana, U7: Perilaku Pelaksana, U8: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, U9: sarana prasarana

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Hasil pengolahan data survei menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Penerapan Modernisasi Pertanian (BRMP) Lampung Semester II tahun 2025 sebesar 90,21 dengan kategori “A – Sangat Baik”. Dari Grafik diatas , dapat disimpulkan: Dua unsur tertinggi (*Perilaku Pelaksana :93,45* dan *Biaya/Tarif : 92,86*. Dan Dua unsur terendah (*Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan : 87,50* dan *Sarana dan Prasarana : 88,10*).

Analisis Kualitatif dari unsur nilai tertinggi yakni : Perilaku Pelaksana (93,45), Dimana unsur ini memperoleh nilai tertinggi dan menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas terhadap sikap, keramahan, kesigapan, serta profesionalitas petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas BRMP dinilai komunikatif, ramah, dan memiliki empati terhadap kebutuhan pengguna layanan.

dalam Interpretasinya, keberhasilan ini mencerminkan penerapan nilai-nilai *service excellence* yang baik serta budaya kerja pelayanan prima yang telah tertanam kuat di BRMP Lampung.

Rencana Pemeliharaan:

- o Menyelenggarakan pelatihan rutin tentang etika dan komunikasi pelayanan publik.

- o Memberlakukan sistem reward dan penghargaan bagi petugas berprestasi.
- o Melakukan evaluasi periodik kepuasan pelanggan internal dan eksternal.

Unsur dengan nilai tertinggi kedua yakni unsur layanan biaya/Tarif (92,86). Nilai tinggi pada unsur biaya/tarif menunjukkan bahwa masyarakat merasa biaya pelayanan transparan, adil, dan sesuai ketentuan tanpa adanya pungutan tambahan. Dimana dalam Interpretasinya, transparansi informasi biaya dan konsistensi kebijakan tarif menjadi faktor utama kepercayaan publik terhadap BRMP Lampung.

Rencana Pemeliharaan:

- o Menjaga keterbukaan informasi biaya layanan melalui berbagai media (website, brosur, papan pengumuman).
- o Meningkatkan pengawasan internal terhadap penerapan tarif untuk memastikan kesesuaian dengan regulasi.

Adapun unsur Nilai Terendah pertama yakni Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (87,50) , Unsur ini mendapat nilai terendah, menunjukkan bahwa masyarakat masih menilai mekanisme pengaduan belum sepenuhnya efektif atau responsif. Dalam Interpretasinya sebagian pengaduan yang diterima tidak dapat langsung ditindaklanjuti karena di luar kewenangan BRMP, serta keterbatasan kanal pengaduan yang mudah diakses publik.

Rencana Tindak Lanjut:

- o Membentuk Tim Layanan Aduan Terpadu dengan standar waktu respon yang jelas.
- o Mengembangkan platform digital pengaduan online (misalnya melalui situs atau QR feedback).
- o Menjalin koordinasi lintas instansi agar pengaduan yang bukan kewenangan BRMP dapat diarahkan ke lembaga terkait.
- o Meningkatkan komunikasi dua arah dengan masyarakat agar setiap masukan mendapatkan umpan balik yang terukur.

Unsur terendah kedua yakni Sarana dan Prasarana (88,10), unsur ini menjadi nilai terendah kedua. Masyarakat menilai bahwa fasilitas pendukung, khususnya sarana laboratorium dan ruang pelayanan, belum sepenuhnya memadai. Dalam

interpretasinya, keterbatasan anggaran serta belum adanya pengadaan peralatan baru sejak pandemi berdampak pada kapasitas layanan teknis BRMP Lampung.

Rencana Tindak Lanjut:

- o Melakukan inventarisasi kebutuhan sarana dan peralatan laboratorium.
- o Mengusulkan peremajaan dan pengadaan alat modern pada tahun anggaran berikutnya.
- o Meningkatkan kenyamanan ruang tunggu, aksesibilitas disabilitas, dan fasilitas pendukung edukasi.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah Membentuk Tim Layanan Aduan Terpadu dengan standar waktu respon yang jelas, mengembangkan platform digital pengaduan online (misalnya melalui situs atau QR feedback), menjalin koordinasi lintas instansi agar pengaduan yang bukan kewenangan BRMP dapat diarahkan ke lembaga terkait. meningkatkan komunikasi dua arah dengan masyarakat agar setiap masukan mendapatkan umpan balik yang terukur. Selain itu untuk meningkatkan sarana dan prasarana kami akan melakukan inventarisasi kebutuhan sarana dan peralatan laboratorium, mengusulkan peremajaan dan pengadaan alat modern pada tahun anggaran berikutnya, meningkatkan kenyamanan ruang tunggu, aksesibilitas disabilitas, dan fasilitas pendukung edukasi.

BAB III

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 42 orang mengisi SKM pada Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Lampung Semester II (Periode Juli s.d Oktober) di tahun 2025. Layanan Agromodern (kunjungan Agroedukasi) menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 9 orang.
- Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa seluruh unsur pelayanan BRMP Lampung telah berada dalam kategori “Sangat Baik.” Namun demikian, penanganan pengaduan serta sarana dan prasarana menjadi dua fokus utama untuk perbaikan di periode berikutnya.
- Dengan mempertahankan kinerja unggul pada perilaku pelaksana dan transparansi biaya, serta memperkuat upaya peningkatan fasilitas dan sistem respon masyarakat, BRMP Lampung diharapkan mampu memperkuat citra sebagai model pelayanan publik pertanian modern yang profesional, terbuka, dan berorientasi kepuasan pengguna.

Bandar Lampung, 28 Oktober 2025
**Kepala Balai Penerapan Modernisasi
Pertanian Lampung**



Endro Gunawan, S.P., M.E., Ph.D.

NIP 197412221999031001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

1	PENGOLAHAN DATA SKM PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN									
2	Semester II (Periode Juli - Oktober 2025)									
3										
4										
5	Unit Pelayanan : Balai Penerapan Modernisasi Portenien Lampung									
6	Alamat : JL. ZA Paqar Alam No. 1A Rajabasa- Bandar Lampung									
7										
8										
9	No.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
10	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
11		1	2	3	4	5	6	7	8	9
12	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	2	4	4	4	3	4	3	4	3	2
14	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
15	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
16	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	8	3	4	3	4	3	3	3	3	4
20	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	10	3	3	4	3	4	4	4	3	3
22	11	3	4	3	4	3	3	3	3	3
23	12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	13	3	4	3	4	3	4	4	3	4
25	14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	16	3	3	4	4	3	3	3	3	3
28	17	4	4	3	3	4	4	4	4	3
29	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	19	4	4	3	3	3	3	4	4	3
31	20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	22	4	4	4	3	4	3	4	4	3
34	23	4	4	4	4	4	4	4	3	4
35	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	25	3	3	3	4	4	4	4	4	4
37	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	30	4	4	4	4	3	4	4	4	3
42	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	32	4	4	4	4	4	4	4	3	3
44	33	3	3	3	4	3	3	4	3	3
45	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	35	4	4	4	4	4	4	4	3	4
47	36	3	3	3	4	3	3	4	3	3
48	37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	38	3	3	3	3	3	3	4	3	3
50	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	40	2	3	3	3	3	3	3	3	4
52	41	3	4	3	3	3	3	3	3	4
53	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	Jumlah	150	155	150	156	150	151	157	147	148
55	R. Rata-rata	3,57	3,69	3,57	3,71	3,57	3,60	3,74	3,50	3,52
56	SKR									
57	Terdiskusi	0,40	0,41	0,40	0,41	0,40	0,40	0,42	0,39	0,39
58	SKR									
59	Terdiskusi									
60										
61										
62										
63										
64										

Sangat Baik

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

