

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**TRIWULAN I 2026**



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

**2026**

# DAFTAR ISI

## BAB I

### PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	1
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	3

## BAB II

### ANALISIS DATA

2.1 Analisis Responden .....	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan .....	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut .....	7

## BAB III

### KESIMPULAN

LAMPIRAN .....	14
----------------	----

#### 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 Besar 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 Besar 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 digital 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 Besar 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 3 (tiga) bulan.

#### **1.5 Penentuan Jumlah Responden**

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Sampel sebanyak 126 responden.

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 126 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. Karakteristik responden SKM

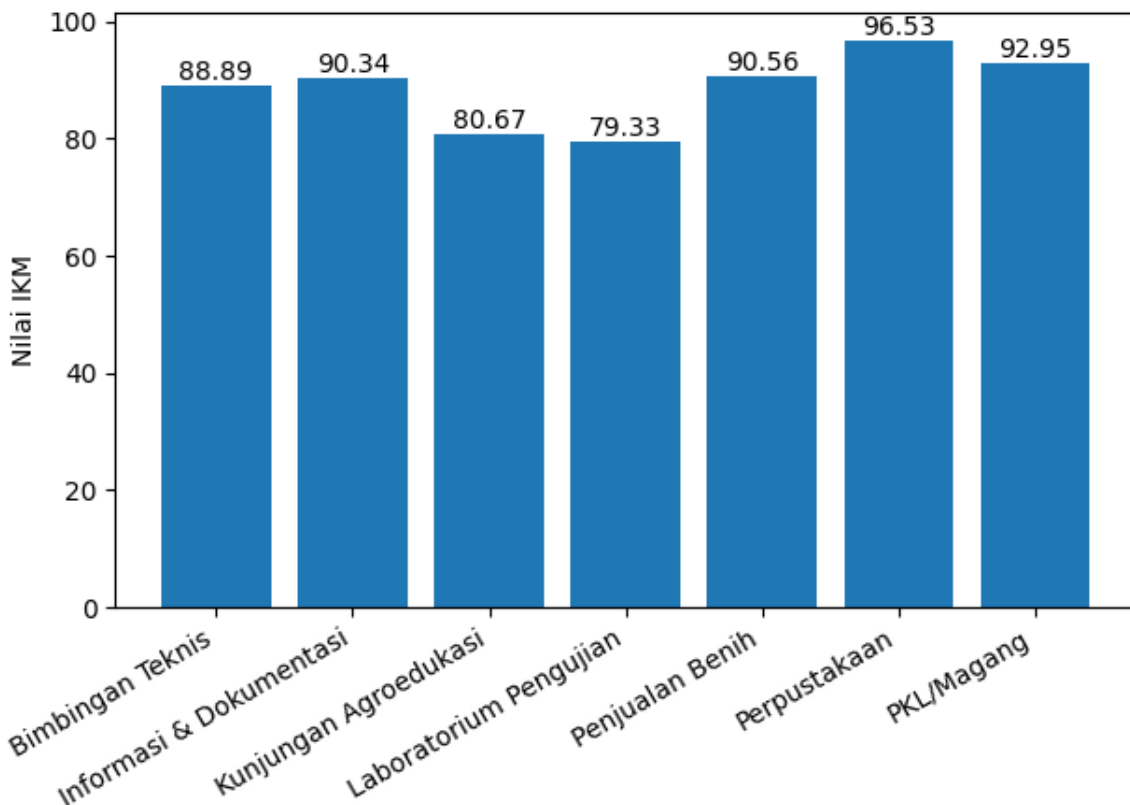
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	59	39%
		Perempuan	67	61%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	1	0.8%
		SMA/Sederajat	47	37%
		D1/D2/D3	4	0%
		D4/S1	67	52.8%
		S2	6	5%
		S3	1	0,8%
3	Pekerjaan	PNS	8	6.3%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	4	3.1%
		PPPK	6	4.7%
		Ibu Rumah Tangga		
		Pelajar/Mahasiswa		
		Lainnya	108	85%
4	Kategorisasi	Non Disabilitas	126	100%

	Pengguna Layanan			
		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

Tabel 2. IKM per jenis layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan Bimbingan Teknis	14	85,71	89,29	85,71	91,07	89,29	85,71	92,86	89,29	91,07	88,89
2.	Layanan Informasi dan Dokumentasi	21	90,48	90,48	88,10	92,86	88,10	90,48	91,67	88,10	92,86	90,34
3.	Layanan Kunjungan Agroedukasi	37	77,00	90,00	60,00	77,00	90,00	86,00	78,00	80,00	88,00	80,67
4.	Layanan Laboratorium Pengujian	55	78,00	80,00	50,00	85,00	85,00	85,00	75,00	87,00	89,00	79,33
5.	Layanan Penjualan Benih / Bibit Tanaman Spesifik Lokasi	5	85,00	95,00	90,00	90,00	95,00	85,00	95,00	90,00	90,00	90,56
6.	Layanan Perpustakaan	9	93,75	96,88	100	100,0	100,0	90,63	93,75	96,88	96,88	96,53
7.	Layanan PKL/Magang	26	90,38	95,19	94,2	98,08	90,38	89,42	93,27	95,19	90,38	92,95
Rerata IKM Per Unsur			90,87	92,46	92,65	93,65	92,46	90,87	93,65	93,05	94,04	90,87
IKM Unit Layanan			92.64									
Mutu Unit Layanan			A (Sangat Baik)									



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur BRMP Lampung

### 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Secara umum, nilai **IKM Unit Layanan BRMP Lampung sebesar 92,64 (kategori A)** menunjukkan kualitas pelayanan sudah sangat baik. Namun, masih terdapat beberapa aspek dan jenis layanan yang perlu menjadi perhatian.

#### 1. Layanan dengan Nilai IKM Relatif Rendah

- Layanan Laboratorium Pengujian (**79,33**)
- Layanan Kunjungan Agroedukasi (**80,67**)

Kedua layanan ini berada paling rendah dibanding layanan lain, mengindikasikan masih adanya ketidakpuasan pengguna.

#### 2. Unsur Pelayanan yang Perlu Ditingkatkan

Berdasarkan rata-rata per unsur:

- **Persyaratan (90,87)** → masih ada kemungkinan kurang jelas/sederhana
- **Produk Layanan (90,87)** → output layanan belum sepenuhnya sesuai harapan
- **Kompetensi (92,46)** → perlu peningkatan kapasitas petugas tertentu

### 3. Indikasi Permasalahan Utama

- Prosedur layanan belum sepenuhnya dipahami pengguna
- Waktu pelayanan pada layanan tertentu masih dianggap lama (terlihat dari nilai rendah di kunjungan & lab)
- Standar pelayanan belum konsisten di semua unit
- Komunikasi informasi layanan belum optimal

Tabel 3. Rencana tindak lanjut atas masukan pengguna layanan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	<b>Persyaratan</b>	Melakukan penyederhanaan dan standarisasi persyaratan layanan serta menyusun informasi persyaratan dalam bentuk infografis dan media digital agar mudah dipahami pengguna	<b>Triwulan II 2026</b>	<b>Tim Pelayanan &amp; Humas</b>
2	<b>Produk Layanan</b>	Meningkatkan kualitas produk layanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna melalui evaluasi dan perbaikan output layanan	<b>Triwulan III 2026</b>	<b>Penanggung Jawab Layanan</b>
3	<b>Kompetensi</b>	Melaksanakan pelatihan peningkatan kompetensi teknis dan pelayanan prima bagi petugas layanan guna meningkatkan kualitas pelayanan	<b>Triwulan II–III 2026</b>	<b>Subbag TU / SDM</b>

## BAB III

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Sebanyak 126 orang mengisi SKM pada Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Lampung di tahun 2026.
- b. Layanan Taman Agromodern menjadi layanan dengan responden terbanyak yaitu 37 orang.
- c. Pelaksanaan layanan publik di Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Lampung memiliki nilai IKM 92.64 dengan kategori Sangat Baik.
- d. Unsur SKM yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Produk Layanan, dan Kompetensi.
- e. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Lampung telah menindaklanjuti semua rencana tindak lanjut.

Bandar Lampung, 6 April 2026

Pt. Kepala Balai



Endro Gunawan, S.P., M.E., Ph.D.  
NIP 197412221999031001

# LAMPIRAN

## Kuisisioner

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BRMP LAMPUNG**  
Siapa di antara Bapak/Ibu/Saudara/i yang terhormat. Mohon kesediaannya mengisi Kuisisioner SKM BRMP Lampung, Bertindaklah.

id@brmp4@gmail.com [Link](#) [Draf](#) [Kirim](#)  
Nama, alamat email, dan foto yang terkait dengan Akun Google Anda akan ditracking saat Anda mengupload file dan mengirimkan formulir ini.  
**\*Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi**

**Email \***  
 Rekam id@brmp4@gmail.com sebagai email yang disertai dengan respons saya

**Nama \***  
Teguh Endaryanto

**Jenis Kelamin \***  
 Laki-Laki  
 Perempuan

**Pendidikan \***  
 SD  
 SMP  
 SMA/Sejajar  
 Diploma  
 S1/D4/Sejajar  
 S2  
 S3

**Usia \***  
 <20 Tahun  
 20 s.d 29 Tahun  
 30 s.d 39 Tahun  
 40 s.d 49 Tahun  
 50 Tahun

**Pekerjaan \***  
 PNS  
 TNI  
 POLRI  
 Swasta  
 Wiraswasta  
 Pelajar/Mahasiswa  
 Tidak Bekerja  
 Yang lain \_\_\_\_\_

**Jenis Layanan Yang di Terima \***  
 Layanan Bimbingan Teknis  
 Layanan Kurjangan Agroekukasi  
 Layanan Laboratorium Pengujian  
 Layanan Penjualan Benih / Bibit Tanaman Spesifik Lokasi  
 Layanan Praktik Kerja Lapangan/Magang  
 Layanan Konsultasi dan Informasi  
 Layanan Perputakaan

**PENDAPAT PENERIMA LAYANAN TENTANG KUALITAS LAYANAN**  
Pilih salah satu dari rentang angka 1 - 4.

**1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? \***  
1 2 3 4  
Tidak sesuai    Sangat Sesuai

**2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? \***  
1 2 3 4  
Tidak Mudah   Sangat Mudah

**3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? \***  
1 2 3 4  
Tidak Cepat   Sangat Cepat

Tidak Bekerja  
 Yang lain \_\_\_\_\_

**Jenis Layanan Yang di Terima \***  
 Layanan Bimbingan Teknis  
 Layanan Kurjangan Agroekukasi  
 Layanan Laboratorium Pengujian  
 Layanan Penjualan Benih / Bibit Tanaman Spesifik Lokasi  
 Layanan Praktik Kerja Lapangan/Magang  
 Layanan Konsultasi dan Informasi  
 Layanan Perputakaan

**PENDAPAT PENERIMA LAYANAN TENTANG KUALITAS LAYANAN**  
Pilih salah satu dari rentang angka 1 - 4.

**petugas dalam pelayanan? \***  
1 2 3 4  
Tidak Kompeten   Sangat Kompeten

**7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? \***  
1 2 3 4  
Tidak sopan dan tidak ramah   Sangat sopan dan ramah

**8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan? \***  
1 2 3 4  
Tidak ada   Dikelola dengan baik

**9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? \***  
1 2 3 4  
Buruk   Sangat baik

**Masukan dan Saran**  
Jawaban Anda \_\_\_\_\_

**Identitas pengguna layanan (KTP/SIM/Kartu Pelajar - Optional)**  
Upload 1 file yang dibatasi Maksimal 10 MB.  
[Tambahkan file](#)

[Kirim](#) Keaslian formulir

## Dokumentasi Kegiatan

