

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TRIWULAN II (PERIODE APRIL 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 TRIWULAN II 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 Triwulan II Tahun 2025.

### **Metode Survei**

#### **a. Periode Survei**

Survei dilaksanakan secara manual pada periode Triwulan II antara lain periode bulan April sampai dengan Juni Tahun 2025.

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) Triwulan II Periode April s.d Juni Tahun 2025

#### Responden

Jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Triwulan II tahun 2025 yakni sebanyak 35 orang yang terdiri atas responden laki-laki sebanyak 20 orang dan perempuan sebanyak 15 orang. Berdasarkan tingkat pendidikannya sebanyak 5,71% responden berpendidikan SMA, sebanyak 88,57% responden berpendidikan strata 1 (S1), sebanyak 5,71% responden berpendidikan Strata 2 (S2).

PENGOLAHAN DATA SKM PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN Triwulan 2 (Periode April - Juni 2025)										
No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Nama
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	4	5	5	4	4	4	3	munawaroh
2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	Deby
3	3	4	4	4	3	4	4	3	anef	
4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	ayuniar
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	desthana
6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Aprizal
7	4	4	4	4	3	4	4	4	4	angga
8	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Reza
9	4	4	4	4	4	3	4	4	4	M Aifian
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Nika
11	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Rusdi
12	3	3	4	4	4	3	4	4	3	Oktov
13	3	3	4	4	4	3	4	4	3	Agus D
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	yuni Anggraini
15	4	4	4	4	4	3	4	4	3	dewarangga
<b>Jumlah</b>		114	137	139	139	137	112	140	140	113
<b>K.Rata-rata Unsur</b>										
3,26 3,91 3,97 3,97 3,91 3,20 4,00 4,09 3,23										
<b>NRR Tertimbang Unsur</b>										
0,36 0,43 0,44 0,44 0,43 0,36 0,44 0,44 0,36 0,36 3,72										
<b>Skor</b>										
52,54										
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>										
Tidak baik										

#### 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,

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 Triwulan II melibatkan 35 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 :

$$\text{Bobot Nilai Rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

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

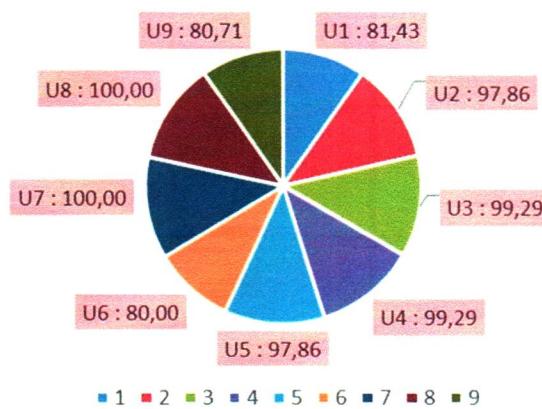
Nilai SKM kemudian dikonversikan dengan nilai dasar 25 untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100. Kategori nilai persepsi, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan disajikan pada tabel 1.

kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Hasil pengukuran SKM BRMP Lampung periode Triwulan II Tahun 2025 diperoleh Nilai Rata-rata Kepuasan dari masing masing unsur untuk persyaratan sebesar 3,26, Sistem mekanisme dan prosedur 3,91, Waktu Penyelesaian 3,97, Biaya/Tarif 3,97, Produk spesifikasi jenis pelayanan 3,91, Kompetensi pelaksana 3,20, Perilaku Pelaksana 4,00, Penanganan pengaduan saran dan masukan 4,00, sarana dan prasarana 3,23.

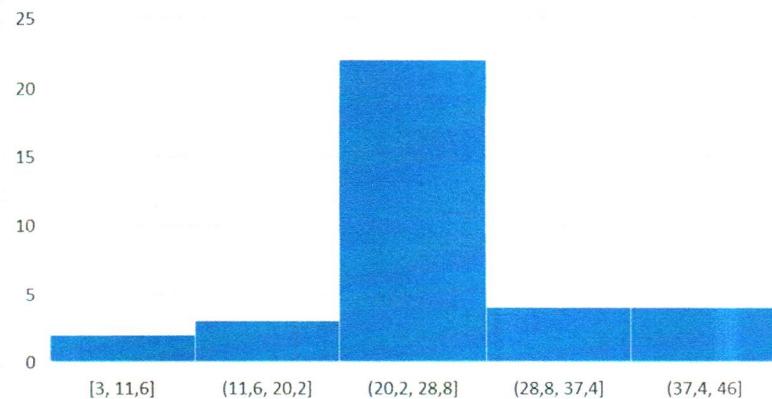
Unsur pelayanan publik di BRMP Lampung pengukuran SKM Triwulan II periode April s.d Juni Tahun 2025 memiliki nilai berkisar antara 88,31 – 100,00 dengan Mutu Pelayanan Sangat Baik. Unsur pelayanan Perilaku Pelaksana (U7) dan Unsur pelayanan Penanganan Pengaduan, saran dan masukan (U8) merupakan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi dengan kategori Sangat Baik sebesar 140 dengan Nilai Rata-rata kepuasan unsur 3,97. Unsur pelayanan Persyaratan Perilaku Pelaksana (U7) dan 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 Kompetensi / kemampuan Petugas Layanan (U6) memiliki nilai terendah sebesar 112 dengan nilai rata-rata kepuasan unsur 3,20, hal ini diduga disebabkan kurang nya SDM dilingkup Laboratorium dan Pelayanan untuk itu BRMP Lampung terus merupaya meng upgrade potensi dari seluruh pelaksanaan layanan di garis depan agar dapat memberikan pelayanan semaksimal dan mengajukan SDM tambahan setiap tahunnya agar mendapat alokasi Pegawai Baru terkait kekurangan SDM tersebut.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%	Keterangan
U1	Persyaratan	3,26	81,43	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,91	97,86	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,97	99,29	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	3,97	99,29	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Kompetensi Pelaksana Perilaku Pelaksana Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,91	97,86	Sangat Baik
U6		3,20	80,00	Sangat Baik
U7		4,00	100,00	Sangat Baik
U8		4,00	100,00	Sangat Baik
U9		3,23	80,71	Sangat Baik
		<b>NRR Tertimbang Unsur</b>	<b>3,72</b>	<b>92,94 Sangat Baik</b>

**Persentase Unsur Pelayanan  
SKM TW II 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 pelayanan Kompetensi Pelaksana (U6) sebagai berikut

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu			PJ
			April	Mei	Juni	
1.	Unsur Kompetensi Pelaksana	Evaluasi hasil SKM Triwulan II tahun 2025 Dan mengidentifikasi strategi untuk meningkatkan unsur pelayanan terutama pada unsur Kompetensi Pelaksana dengan mengikutsertakan SDM yang tersedia dalam Uji Kompetensi dan pelatihan terkait layanan yang ada di BRMP Lampung, serta mengajukan kebutuhan Tambahan SDM lingkup BRMP Lampung	✓	✓	✓	Ketua TIM TKD

Bandar Lampung, 03 Juli 2025

Kepada Balai,



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