



LAPORAN

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025



KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM PERTANIAN
BALAI BESAR PELATIHAN MANAJEMEN DAN KEPEMIMPINAN PERTANIAN

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I (Januari – Juni) Tahun 2025 ini dapat disusun dengan baik dan tepat waktu.

Laporan ini disusun sebagai bentuk komitmen Balai Besar Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (BBPMKP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini dilaksanakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang kami berikan serta mengidentifikasi unsur-unsur layanan yang masih perlu ditingkatkan. Data dan analisis yang dihasilkan dari survei ini menjadi dasar penyusunan rencana tindak lanjut perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden yang telah bersedia memberikan waktu dan masukan berharga demi kemajuan pelayanan kami. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada seluruh pihak yang terlibat dalam proses penyusunan laporan ini.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kami terbuka terhadap saran dan masukan guna penyempurnaan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan gambaran yang jelas bagi peningkatan kualitas pelayanan di BBPMKP ke depan.

Bogor, 02 Juli 2025



Kepala BBPMKP,

Sukirno Supandi, S.Sos., M.M
NIP. 196706151993031002

RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan Balai Besar Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (BBPMKP) sebagai bentuk evaluasi kinerja layanan publik yang diselenggarakan. Kegiatan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan serta mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan.

Survei dilaksanakan pada semester I (Januari – Juni) Tahun 2025 melibatkan 106 responden pada pelayanan penyelenggaraan pelatihan dan kerjasama pelatihan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner secara *online* yang dibagikan melalui *link Google Form*. Indikator yang diukur meliputi 9 unsur pelayanan sesuai PermenPANRB No. 14 Tahun 2017. Skala penilaian 1 (sangat tidak) sampai 4 (sangat baik).

Hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan BBPMKP pada semester I (Januari – Juni) tahun 2025 menghasilkan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 93,7 dengan kategori Sangat Baik. Nilai tertinggi terdapat pada unsur Kompetensi petugas yakni 96,8 dan tertinggi lainnya unsur Persyaratan 95,1. Tingkat Kepuasan terendah ada pada unsur Biaya/Tariff yaitu 91,1 dan unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 92,6.

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh BBPMKP. Meskipun demikian, terdapat beberapa unsur yang masih perlu mendapatkan perhatian khusus dan ditindaklanjuti secara sistematis agar kualitas layanan dapat terus ditingkatkan. Untuk kemudian disusun rencana tindak lanjut sebagai upaya peningkatan pelayanan berdasarkan nilai unsur terendah. Tindak lanjut yang direncanakan ialah menyusun dan menampilkan daftar biaya/tarif yang berlaku secara terbuka di ruang layanan, situs web, dan media sosial resmi, mencantumkan dasar hukum atau peraturan yang menjadi acuan penetapan tarif. Dan menambahkan fitur notifikasi otomatis via email/SMS/WA untuk menginformasikan bahwa pengaduan telah diterima dan sedang diproses, sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas.

Laporan lengkap berisi uraian data, grafik hasil survei, analisis per unsur, dan rekomendasi tindak lanjut terperinci tersedia dalam dokumen utama.

DAFTAR TABEL

1.	Tabel 1 Pelaksanaan Kegiatan SKM	6
2.	Tabel 2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	10
3.	Tabel 3 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPMKP Januari – Juni 2025 Per Unsur	11
5.	Tabel 4 Rencana Tindak Lanjut	13

DAFTAR GAMBAR, GRAFIK

1.	Gambar 1 Grafik Karakteristik Jenis Kelamin Responden	7
2.	Gambar 2 Grafik Karakteristik Usia Responden	8
3.	Gambar 3 Grafik Karakteristik Pendidikan Responden	8
4.	Gambar 4 Grafik Karakteristik Pekerjaan Responden	9
5.	Gambar 5 Grafik Jenis Layanan	9
6.	Gambar 6 Grafik Nilai SKM Per Unsur	12
7.	Gambar 7 Grafik Trend Nilai SKM 2023 – 2025	15

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
RINGKASAN EKSEKUTIF	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan	2
D. Sasaran	2
E. Manfaat	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	
A. Pelaksana Survei	4
B. Metode Pengumpulan Data	4
C. Lokasi Pengumpulan data	6
D. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	6
E. Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI	
A. Jumlah Responden	8
B. Pengolahan Data	10
C. IKM Per Unsur Layanan	11
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kekurangan Unsur Layanan	13
B. Rencana Tindak Lanjut	13
C. Tren Nilai SKM 2022 s.d 2024	14
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	15
B. Saran	15
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah alat ukur yang digunakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memperoleh data mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hasil survei ini diolah menjadi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menjadi tolok ukur kinerja dan kualitas pelayanan.

Balai Besar Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (BBPMKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 11 Tahun 20253 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis lingkup Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Pertanian (BPPSDMP), sesuai pasal 54, mempunyai tugas melaksanakan pelatihan manajemen, kepemimpinan, dan multimedia bagi aparatur dan non aparatur pertanian, pelatihan dasar, pelatihan fungsional nonbidang pertanian bagi aparatur, serta mengembangkan model dan teknik pelatihan manajemen, kepemimpinan dan multimedia.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, dalam melaksanakan tugas pelatihan manajemen kepemimpinan dan pelatihan multimedia bagi aparatur serta pengembangan model dan teknik pelatihan manajemen, kepemimpinan dan multimedia, merujuk pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 36 bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala maka BBPMKP berkewajiban melaksanakan survei kepuasan masyarakat. Survei kepuasan masyarakat oleh BBPMKP dilaksanakan setiap semester. Jenis layanan pada BBPMKP terdiri atas pelayanan penyelenggaraan pelatihan, pelayanan kerjasama pelatihan dan sewa gedung/asrama. Namun pada pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada semester I Tahun 2025 tidak semua jenis layanan dilakukan survei. Pada periode survei Januari - Juni 2025, survei dilakukan pada jenis layanan penyelenggaraan pelatihan dan kerjasama pelatihan.

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat BBPMKP menyusun instrumen survei (kuesioner) sesuai dengan 9 unsur pelayanan publik yang ditetapkan oleh KemenPANRB, mengolah dan menganalisis hasil survei secara objektif dan akurat,

menyusun laporan hasil SKM dan mengkomunikasikannya secara terbuka kepada publik, termasuk melalui media online, menyusun rencana tindak lanjut (RTL) sebagai bentuk komitmen terhadap hasil survei untuk peningkatan kualitas layanan, menjadikan hasil SKM sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kinerja unit pelayanan.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pertanian No. 19 Tahun 2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;
5. Surat Edaran Menteri PANRB No. 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat Di Lingkup Instansi Pemerintah;

C. Tujuan

Tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada layanan penyelenggaraan pelatihan dan layanan kerjasama pelatihan, yang telah diberikan oleh BBPMKP pada periode survei Januari – Juni 2025, adalah :

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik;
2. Mengevaluasi kinerja dan kualitas pelayanan pada BBPMKP;
3. Menjadi dasar penyusunan kebijakan dan inovasi layanan pada BBPMKP;
4. Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik BBPMKP;
5. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap BBPMKP.

D. Sasaran

Sasaran survei kepuasan masyarakat periode Januari – Juni 2025 pada BBPMKP adalah layanan penyelenggaraan pelatihan pada peserta *Training of Trainer (TOT)* Pompanisasi Angkatan I dan II yang dilaksanakan di Komplek Bumi BBPMKP dan layanan kerjasama pelatihan pada peserta Pelatihan Konsultan Perlindungan Varietas Tanaman Tahun 2025 di Komplek Surya BBPMKP.

E. Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memiliki berbagai manfaat strategis bagi BBPMKP sebagai penyelenggara pelayanan publik maupun bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Manfaat tersebut yaitu :

1. Sebagai Tolak Ukur Kinerja Pelayanan
SKM memberikan gambaran objektif tentang kinerja BBPMKP dari sudut pandang masyarakat pengguna layanan. Hasil survei menjadi dasar untuk menilai sejauh mana pelayanan telah memenuhi harapan pengguna layanan.
2. Mendorong Peningkatan Kualitas Layanan
Dengan mengetahui unsur-unsur pelayanan yang masih dianggap kurang oleh masyarakat, BBPMKP dapat menyusun rencana perbaikan yang lebih tepat sasaran.
3. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas
SKM mendorong BBPMKP untuk terbuka terhadap penilaian masyarakat, sekaligus meningkatkan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik.
4. Meningkatkan Partisipasi dan Kepercayaan Pengguna Layanan
Melibatkan masyarakat secara aktif dalam penilaian pelayanan dapat meningkatkan kepercayaan dan partisipasi pengguna layanan, serta menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara pemerintah dan masyarakat.
5. Menjadi Dasar Perumusan Kebijakan
Data dan temuan dari SKM dapat dijadikan dasar dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik, SOP, maupun inovasi layanan baru yang lebih sesuai kebutuhan masyarakat.
6. Mendukung Penilaian Reformasi Birokrasi
SKM menjadi salah satu indikator penting dalam evaluasi Zona Integritas (ZI), Reformasi Birokrasi (RB), dan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP).
7. Meningkatkan Citra dan Kinerja BBPMKP
Pelayanan publik yang baik dan berbasis kepuasan masyarakat akan meningkatkan citra positif BBPMKP, serta memperkuat kinerja institusional secara menyeluruh.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat diselenggarakan secara mandiri pada BBPMKP dengan responden pengguna layanan. Dalam pelaksanaannya survei dilakukan oleh tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dengan susunan sebagai berikut :

- | | | |
|---------------|---|--|
| 1. Pengarah | : | Sukim Supandi, S.Sos., M.M.
Kepala BBPMKP |
| 2. Pelaksana | : | |
| a. Ketua | : | Susan Twisawati Indiani, S.E., M.M.
Ketua Kelompok Substansi Program dan Evaluasi |
| b. Sekretaris | : | Sri Wahyu Sahita, S.Sos., M.Si.
Ketua Tim Kerja Evaluasi dan Pelporan |
| c. Anggota | : | 1. Regi Sri Lestari
Pengelola Data dan Informasi
2. Dede Supriatna, S.AP.
Fungsional Analisis SDM |

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat BBPMKP pada prinsipnya berpedoman pada Peraturan Menteri Pertanian No. 19 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian. Dalam survei kepuasan masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data penerima layanan baik melalui kuesioner yang dibagikan langsung kepada penerima layanan dan/atau secara *online* melalui aplikasi *google form*. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat, terdiri dari :

1. Bagian 1, berisi data responden meliputi), usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, layanan yang diterima, tipe layanan,;
2. Bagian 2, berisi pertanyaan terhadap kualitas pada unsur-unsur pelayanan, mutu pelayanan publik yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai;
3. Bagian 3, berisi kolom untuk menuliskan kritik dan saran responden terhadap BBPMKP.

Pertanyaan pada kuesioner terdiri atas sembilan pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner, yaitu :

1. **Persyaratan (U1):** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur (U2) :** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian (U3) :** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif (U4) :** 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 (U5) :** 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 (U6) :** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana (U7) :** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) :** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana (U9) :** 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).

C. Lokasi Pengumpulan Data

Pengambilan sampel dilakukan di BBPMKP pada kegiatan yang diselenggarakan periode bulan Januari – Juni 2025.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan pada periode Januari hingga Juni 2025, dengan uraian waktu dan kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat seperti rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2025
2.	Pengumpulan Data	Februari – Juni 2025
3.	Pengolahan Data dan Analisis Data	Juni 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	1 – 5 Juli 2025

E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu melakukan identifikasi kegiatan yang akan dilaksanakan BBPMKP pada periode Januari – Juni 2025. Kemudian ditentukan jumlah populasi penerima layanan dari layanan pada BBPMKP. Layanan yang diselenggarakan pada periode ini, adalah penyelenggaraan pelatihan dan kerjasama pelatihan. Jumlah penerima layanan pada Januari – Juni 2025 pada kedua jenis layanan tersebut adalah 108 orang yang merupakan peserta *Training of Trainer (TOT)* Pompanisasi bagi Aparatur Angkatan I dan II 70 orang serta peserta Pelatihan Konsultan Perlindungan Varietas Tanaman 38 orang. Besaran sampel dan populasi sesuai dengan pasal 11 Permentan No. 19 Tahun 2018 menggunakan tabel sampel dari Morgan and Krejcie. Berdasarkan Tabel Morgan, and Krejcie jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan pada survei kepuasan masyarakat periode Januari – Juni 2025 dengan total responden 108 yaitu 86. Namun pada survei ini berhasil mengumpulkan 106 responden.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI

A. Profil Responden

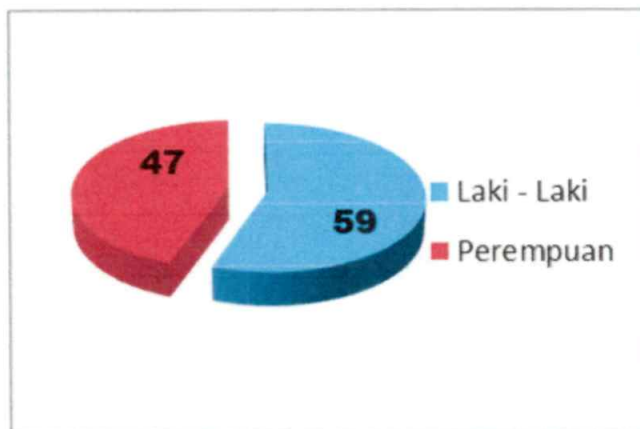
Profil responden merupakan gambaran umum mengenai karakteristik individu yang menjadi sampel dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat BBPMKP. Penyajian data profil ini bertujuan untuk memberikan konteks terhadap hasil survei yang diperoleh, serta memastikan bahwa responden yang dilibatkan telah mewakili berbagai latar belakang demografis dan sosial yang relevan dengan layanan yang disurvei.

Beberapa karakteristik utama yang dikumpulkan meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan jenis layanan. Informasi ini penting untuk memahami persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan publik pada BBPMKP secara lebih komprehensif dan objektif.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 106 orang responden, dengan rincian karakteristik sebagai berikut :

1. Jenis Kelamin

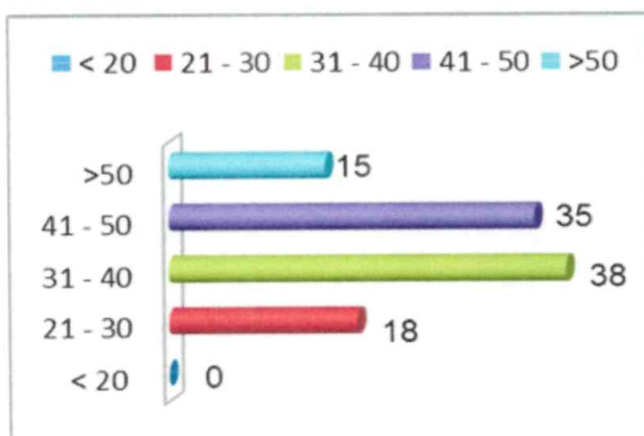
Gb. 1. Grafik Karakterik Jenis Kelamin



Jenis Kelamin responden lebih banyak Laki – laki sebanyak 59 orang atau 56% dan Perempuan sebanyak 47 orang atau 44%.

2. Usia

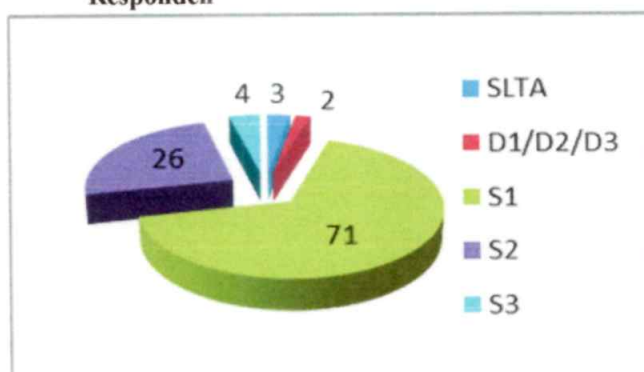
Gb.2. Grafik Karakteristik Pendidikan Responden



Mayoritas responden berada pada kelompok usia produktif 31 – 40 tahun berjumlah 38 orang atau sebesar 36%, dan usia 41 – 50 35 orang atau 33,02%, menunjukkan bahwa layanan BBPMKP banyak diterima oleh individu yang aktif secara ekonomi dan sosial. Usia >50 tahun juga cukup signifikan yakni 15 orang atau 14% yang menandakan pentingnya akses dan kemudahan layanan bagi usia lanjut. Sementara usia 21 – 30 tahun berjumlah 18 orang atau 17%. Usia ini umumnya merupakan generasi muda dewasa yang aktif secara sosial dan profesional, terbiasa dengan teknologi digital dan memiliki ekspektasi tinggi terhadap efisiensi, kecepatan, dan transparansi layanan publik.

3. Pendidikan

Gb. 3. Grafik Karakteristik Pendidikan Responden

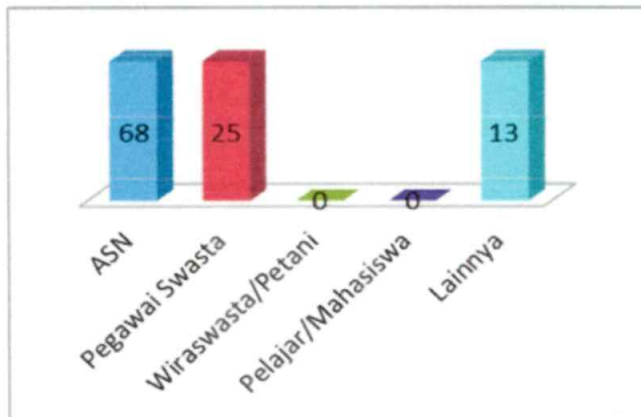


Responden berpendidikan S1 mendominasi survei, sebanyak 71 orang atau 66,1% dari total responden. Jika ditambahkan dengan S2, 26 orang dan S3, 4 (empat) orang, maka 85,6% responden adalah lulusan pendidikan tinggi, menunjukkan bahwa mayoritas

pengguna layanan memiliki tingkat literasi dan pemahaman administratif yang tinggi. Jumlah responden dengan pendidikan D3 dan SLTA masing – masing 2 orang atau 2% dan 3 orang atau 3%.

4. Pekerjaan

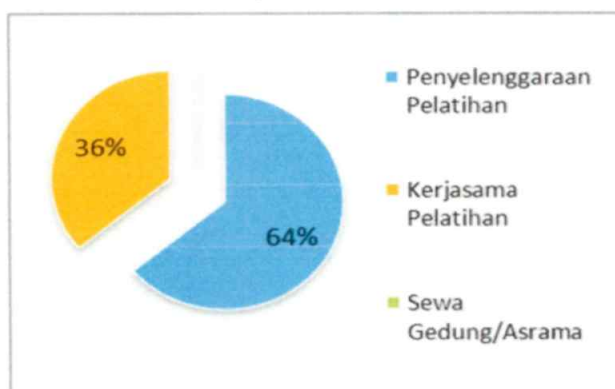
Gb. 4. Grafik Karakteristik Pekerjaan Responden



Sebagian besar responden merupakan Aparatur Sipil Negara (ASN), yaitu sebanyak 68 orang atau 64,2%. Sisanya adalah pegawai swasta sebanyak 25 orang atau 23,6% dan lainnya 13 orang atau 12,3%. Pekerjaan lainnya dapat disebutkan sebagai kelompok non formal sehingga hasil survei dinilai cukup merepresentasikan keseluruhan masyarakat pengguna layanan.

5. Jenis Layanan

Gb.5. Grafik Jenis Layanan



Jenis layanan yang disurvei pada semester I tahun 2025 adalah penyelenggaraan pelatihan 64% dan kerjasama pelatihan 36%. Sewa gedung/asrama tidak dilakukan survei, karena pada periode Januari – Juni 2025 tidak terdapat aktifitas sewa gedung/asrama.

B. Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing - masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

Keterangan :

X = Jumlah Unsur (9 unsur)

N = Bobot Nilai per Unsur (0,1111)

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

IKM Unit Pelayanan X 25

Nilai konversi digunakan sebagai dasar untuk menentukan mutu pelayanan dan menilai kinerja unit pelayanan publik secara keseluruhan.

Konversi ini mengacu pada pedoman PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Tabel berikut menyajikan nilai interval IKM, nilai setelah dikonversi, serta klasifikasi mutu pelayanan dan deskripsi kinerja unit pelayanan.

Tabel.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
4	3,5324 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik
3	3, 0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik

C. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan

Nilai IKM per unsur layanan diperoleh berdasarkan analisis data 106 responden yang menjawab melalui kuesioner. Tabel berikut menunjukkan nilai rata-rata yang diperoleh untuk masing-masing unsur layanan berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan.

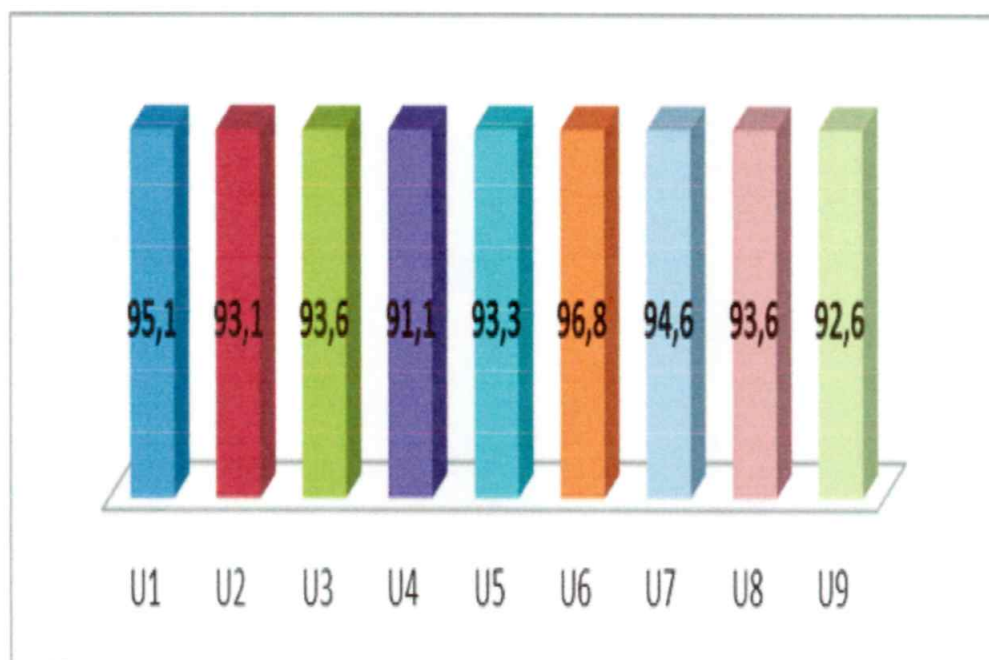
**Tabel 3. Nilai SKM per Unsur dan Tingkat Mutu Pelayanan BBPMKP
Januari – Juni 2025**

NO.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Persyaratan	3,80	95,1	A	Sangat Baik
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,72	93,1	A	Sangat Baik
3.	Waktu Penyelesaian	3,74	93,6	A	Sangat Baik
4.	Biaya/Tariff	3,64	91,1	A	Sangat Baik
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,73	93,3	A	Sangat Baik
6.	Kompetensi Petugas	3,87	96,8	A	Sangat Baik
7.	Perilaku Petugas	3,78	94,6	A	Sangat Baik
8.	Sarana Prasarana	3,74	93,6	A	Sangat Baik
9.	Penanganan pengaduan saran dan masukan	3,70	92,6	A	Sangat Baik
Nilai IKM		3,75	93,7	A	Sangat Baik

Berdasarkan pada tabel 3 diatas nilai Indeks Kepuasan Masyarakat BBPMKP pada Semester I Tahun 2025, adalah 93,7 dengan kategori Sangat Baik. Diketahui bahwa tingkat kepuasan tertinggi pada unsur 6 yaitu kompetensi pelaksana dengan nilai 96,8 dengan kategori A (Sangat Baik). Hal ini menunjukkan petugas layanan yang dimiliki BBPMKP melaksanakan tugas dengan sangat baik, mampu mengidentifikasi masalah operasional dan dapat menyampaikan solusi, minim kesalahan, dan sesuai SOP.

Sedangkan unsur paling terendah yaitu biaya/tarif dengan nilai 91,1. Hal ini dipengaruhi oleh jawaban responden pada jenis layanan kerjasama pelatihan dimana peserta dikenakan biaya/tariff untuk mengikuti pelatihan. Mayoritas responden jenis layanan kerjasama pelatihan menilai biaya/tariff yang dikenakan murah dengan nilai persepsi 3 (tiga) dan beberapa menjawab mahal dengan nilai persepsi 2(dua).

**Gb. 6. Grafik Nilai SKM per Unsur
Periode Januari – Juni 2025**



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Nilai tertinggi diperoleh dua unsur layanan yaitu kompetensi pelaksana dengan nilai 96,8 selanjutnya unsur persyaratan memperoleh nilai 95,1.
2. Sedangkan yang mendapatkan nilai terendah, adalah unsur biaya/tariff dengan perolehan nilai 91,1. Nilai terendah berikutnya penanganan pengaduan saran dan masukan 92,6.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan nilai 3 (murah) pada unsur biaya/tarif. Meskipun nilai ini tidak tergolong negatif, dominasi jawaban pada kategori murah dengan nilai (3) memberikan kontribusi terhadap rendahnya nilai IKM pada unsur tarif dibandingkan unsur lainnya.
2. Meski masih dalam kategori Sangat Baik, unsur penanganan pengaduan, masukan dan saran masih dirasakan belum optimal oleh pengguna layanan, nilai ini mengindikasikan ada kekurang puasan dari pengguna layanan. Hal ini bisa disebabkan beberapa faktor diantaranya tidak adanya bukti bahwa pengaduan diterima dan ditindaklanjuti dan pengguna layanan tidak diberi tahu hasil dari aduan mereka.

B. Rencana Tindak Lanjut

Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menindaklanjuti analisis hasil survei kepuasan masyarakat yang menghasilkan nilai indeks kepuasan masyarakat, diperlukan penyusunan Rencana Tindak Lanjut (RTL) yang sistematis, terukur, dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan. Hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan menunjukkan bahwa terdapat beberapa unsur layanan yang masih memerlukan perhatian khusus, terutama pada unsur biaya/tariff dan penanganan pengaduan saran dan masukan yang memperoleh nilai terendah pada survei kepuasan masyarakat semester I periode Januari – Juni 2025.

Rencana tindak lanjut ini disusun sebagai bentuk komitmen BBPMKP dalam memperbaiki kelemahan yang ada, serta mengoptimalkan aspek pelayanan yang telah berjalan dengan baik. Melalui RTL ini, diharapkan dapat tercipta layanan publik yang lebih responsif, akuntabel, dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan pengguna layanan pada BBPMKP. Rencana Tindak Lanjut diuraikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. RencanaTindak Lanjut

NO.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				PJ
			TR I	TR II	TR III	TR IV	
1.	Biaya/ Tariff	Menyusun dan menampilkan daftar biaya/tarif yang berlaku secara terbuka di ruang layanan, situs web, dan media sosial resmi. Mencantumkan dasar hukum atau peraturan yang menjadi acuan penetapan tarif.		x	x	x	Kabag. Umum c.q Tim Kerja Rumah Tangga dan BMN
2.	Penanganan pengaduan, masukan dan saran	Menambahkan fitur notifikasi otomatis via email/SMS/WA untuk menginformasikan bahwa pengaduan telah diterima dan sedang diproses, sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas..		x	x	x	Kabag Umum c.q Tim Kerja TU dan Kepegawaian

C. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan BBPMKP. Nilai ini diukur berdasarkan beberapa unsur seperti persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tariff, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi petugas, sarana prasarana dan penanganan pengaduan saran dan masukan

Grafik di bawah ini menyajikan tren perkembangan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dalam periode Januari 2023 – Desember 2024 dan periode Januari – Juni 2025.

Gb. 7. Grafik Trend IKM 2023 - I2025



Berdasarkan grafik tren nilai IKM, selama periode 2023 - 2024, terlihat adanya fluktuasi nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan BBPMKP. Nilai IKM diukur dalam skala 0–100 dan mencerminkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik berdasarkan unsur-unsur layanan yang telah ditentukan. Pada periode Semester I/2023 nilai IKM tercatat sebesar 97,3, yang menunjukkan kategori Sangat Baik. Pada semester II/2023 terjadi sedikit penurunan nilai ke 95,4, namun masih konsisten berada pada kategori Sangat Baik. Selanjutnya pada periode Semester I/2024 nilai IKM 92,4 dan meningkat pada Semester II/2024 menjadi 93,6. Trend peningkatan nilai terjadi pada Semester I/ 2024 menjadi 93,7. Ini mencerminkan adanya dampak positif dari perbaikan layanan yang dilakukan, seperti perbaikan sarana prasarana, dan peningkatan respons terhadap pengaduan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BBPMKP secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 93,7 berada pada kategori sangat baik.
2. Unsur layanan dengan nilai tertinggi, yaitu kompetensi petugas dengan nilai 96,8. Selanjutnya persyaratan mendapatkan nilai 95,1.
3. Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu biaya/Tariff dengan nilai 91,1 dan penanganan pengaduan saran dan masukan, nilainya 92,6.

B. Saran

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh BBPMKP, diperoleh sejumlah temuan penting yang dapat dijadikan acuan untuk peningkatan mutu pelayanan ke depan. Oleh karena itu, disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Unsur pelayanan yang mendapatkan skor terendah, seperti penanganan pengaduan, biaya/tarif, perlu menjadi prioritas perbaikan melalui pelatihan SDM, penyederhanaan prosedur, atau penguatan sistem teknologi informasi;
2. Diperlukan peningkatan efektivitas sarana pengaduan masyarakat, termasuk mekanisme umpan balik yang lebih cepat dan transparan, serta tindak lanjut yang terdokumentasi dengan baik;
3. Informasi mengenai biaya/tarif layanan harus dipublikasikan secara terbuka, mudah diakses, dan diperbaharui secara berkala guna menghindari kesalahpahaman atau ketidakpuasan masyarakat;
4. SDM pelayanan perlu dibekali pelatihan berkala terkait etika layanan, komunikasi efektif, dan penyelesaian konflik agar dapat memberikan layanan yang profesional dan humanis.



LAMPIRAN

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025

Unit Kerja : Balai Besar Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (BBPMKP)
Semester I Tahun 2025

NO.	JENIS DAN PRODUK LAYANAN	IDENTIFIKASI UNSUR YANG PERLU PERBAIKAN	REKOMENDASI	TINDAK LANJUT	EVIDEN
1.	Biaya/Tarif	Penyediaan daftar biaya/tarif yang berlaku secara terbuka di ruang secara terbuka di ruang layanan, situs web, dan media social resmi.	Melakukan koordinasi kepada tim kerja Rumah Tangga dan Barang Milik Negara terkait daftar/tarif yang terbaru	Pembuatan daftar biaya/tarif di BBPMKP sesuai dengan PP No. 28 Tahun 2023 dan PP No. 35 Tahun 2016 yang ditampilkan secara terbuka di ruang layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)	

NO.	JENIS DAN PRODUK LAYANAN	IDENTIFIKASI UNSUR YANG PERLU PERBAIKAN	REKOMENDASI	TINDAK LANJUT	EVIDEN
					
2.	Penanganan pengaduan, masukan dan saran	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Meningkatkan kegunaan teknologi informasi dalam penanganan pengaduan, masukan dan saran	Pembuatan media aplikasi Pengaduan Masyarakat BBPMKP melalui aplikasi "KALDU EMAS"	

Ciawi Bogor, Juli 2025
Kepala Balai Besar,

 Sukim Supandi, S.Sos., M.M.
Nip. 196706151993031002 

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025

Unit Kerja : Balai Besar Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (BBPMKP)
Semester I Tahun 2025

NO.	JENIS DAN PRODUK LAYANAN	IDENTIFIKASI UNSUR YANG PERLU PERBAIKAN	REKOMENDASI	TINDAK LANJUT	EVIDEN
1.	Biaya/Tarif	Penyediaan daftar biaya/tarif yang berlaku secara terbuka di ruang layanan, situs web, dan media social resmi.	Melakukan koordinasi kepada tim kerja Rumah Tangga dan Barang Milik Negara terkait daftar/tarif yang terbaru	Pembuatan daftar biaya/tarif di BBPMKP sesuai dengan PP No. 28 Tahun 2023 dan PP No. 35 Tahun 2016 yang ditampilkan secara terbuka di ruang layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)	  

NO.	JENIS DAN PRODUK LAYANAN	IDENTIFIKASI UNSUR YANG PERLU PERBAIKAN	REKOMENDASI	TINDAK LANJUT	EVIDEN
					
2.	Penanganan pengaduan, masukan dan saran	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Meningkatkan kegunaan teknologi informasi dalam penanganan pengaduan, masukan dan saran	Pembuatan media aplikasi Pengaduan Masyarakat BBPMKP melalui aplikasi "KALDU EMAS"	

Ciawi Bogor, Juli 2025
Kepala Balai Besar,

Sukim Supandi, S.Sos., M.M.
Nip. 196706151993031002