

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**BALAI BESAR PELATIHAN MANAJEMEN DAN
KEPEMIMPINAN PERTANIAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER
DAYA MANUSIA PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	1
BAB I PENDAHULUAN	1
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 SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	6
2.4 Tren Nilai Kepuasan Penerimaan Layanan di BBPMKP	7
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	9
BAB IV KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kemudian diturunkan menjadi Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan di lingkungan Kementerian Pertanian untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Balai Besar Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (BBPMKP) Kementerian Pertanian menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 BBPMKP dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* melalui aplikasi *google form* 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 dan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2018. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM BBPMKP 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 pelayanan publik dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan, masukan dan juga saran.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan publik.
4. **Biaya/tarif:** Biaya/tarif adalah besaran biaya atau tarif yang dikenakan kepada Penerima Pelayanan dalam mengurus dan/atau mendapatkan Pelayanan dari

Unit Kerja Pelayanan Publik atau penyelenggara yang besarnya ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan publik:** 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. **Prasarana dan sarana:** Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pelayanan publik. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat atau bahan dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan publik, baik secara luring, daring maupun hybrid. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dalam penelitian ini mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 dan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2018. Berdasarkan data, jumlah populasi penerima layanan di BBPMKP pada Semester II Tahun 2025 adalah sebanyak 484 orang. Mengacu pada tabel penentuan ukuran sampel dari Krejcie dan Morgan, jumlah sampel yang representatif untuk populasi tersebut adalah 214 responden.

BAB II ANALISIS DATA SKM

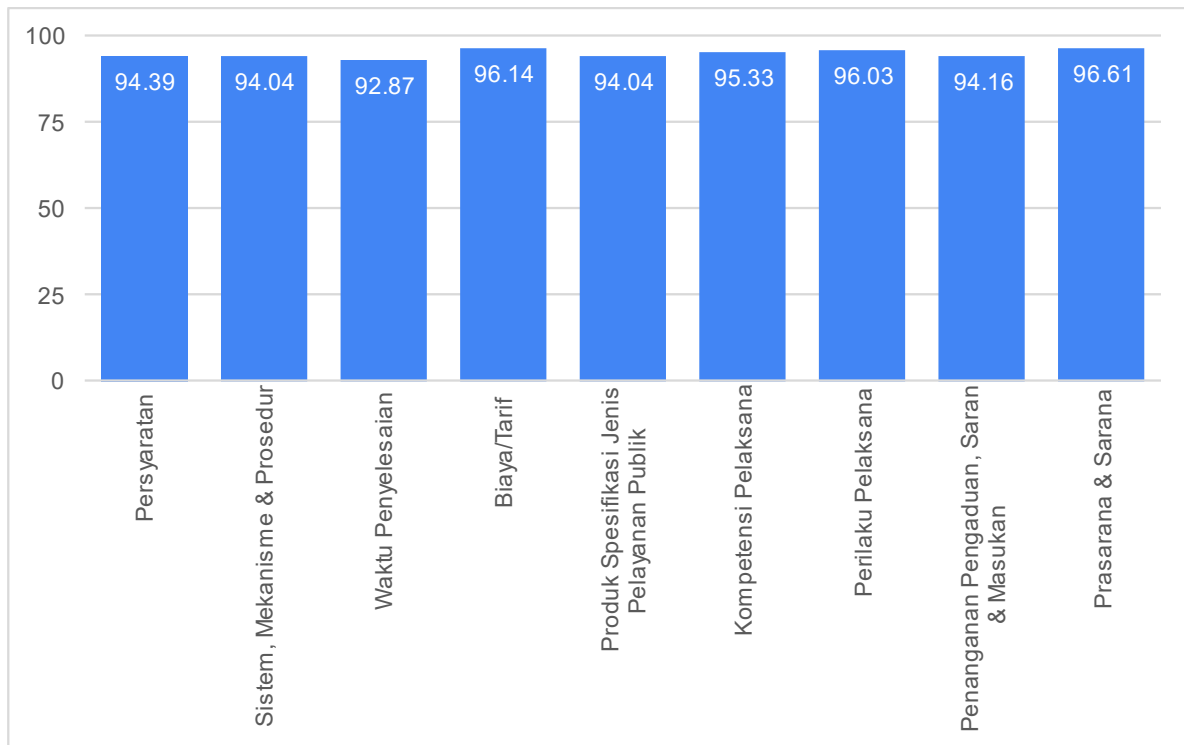
2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data sebanyak 484 responden, jumlah responden yang diambil sebagai sample untuk dianalisis yaitu sebanyak 214 responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	148	69%
		Perempuan	66	31%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	47	22%
		D1/D2/D3	9	4%
		D4/S1	104	49%
		S2	50	23%
		S3	4	2%
3	Pekerjaan	ASN	209	98%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	5	2%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;	Waktu Penyelesaian	Biaya/tarif	Produk spesifikasi jenis pelayanan publik	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	Prasarana dan Sarana	IKM Per Jenis Layanan
1.	Kerjasama Pelatihan	13	94.23	88.46	90.38	96.15	92.31	94.23	92.31	92.31	94.23	92.74
2.	Layanan Informasi	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
3.	Penyelenggaraan Pelatihan	200	94.38	94.38	93.00	96.13	94.13	95.38	96.25	94.25	96.75	94.96
Rerata IKM Per Unsur			94.39	94.04	92.87	96.14	94.04	95.33	96.03	94.16	96.61	94.39
IKM Unit Layanan			94.85									
Mutu Unit Layanan			A									



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

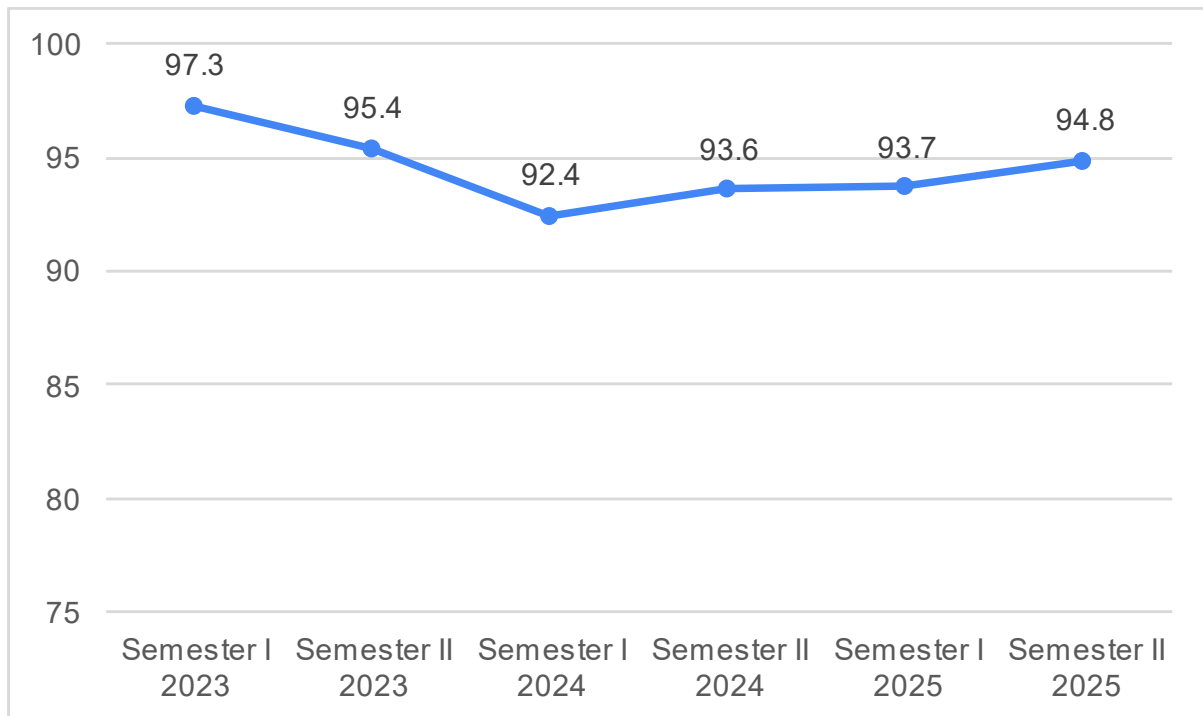
Dari hasil analisis data SKM di BBPMKP Semester II Tahun 2025, kami mengidentifikasi bahwa aspek Waktu Penyelesaian, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik merupakan isu yang paling sering disorot oleh masyarakat (Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur). Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Unsur Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 92,87. Selanjutnya Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur, serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik menjadi nilai terendah kedua yang mendapatkan nilai 94,04.

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 melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi standar pelayanan terhadap peserta pelatihan yang ada di BBPMKP pada saat pemberian pengarahan program pelatihan	Februari 2026	Tim BBPMKP
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik	Menyempurnakan <i>leaflet</i> produk pelatihan manajemen dan kepemimpinan di BBPMKP dengan tampilan yang lebih menarik.	Februari 2025	Tim BBPMKP
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Membuat Banner dan Poster infografis terkait alur prosedur penyelenggaraan pelatihan	Januari 2025	Tim BBPMKP
		Memberikan bimbingan teknis kepada penanggung jawab kelas terkait prosedur pelayanan pelatihan	Januari 2025	Tim BBPMKP

2.4 Tren Nilai Kepuasan Penerimaan Layanan di BBPMKP

Tren tingkat kepuasan penerimaan layanan di BBPMKP dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 2. Grafik Tren Tingkat Kepuasan Penerimaan Layanan di BBPMKP

Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat bahwa tren nilai kepuasan penerimaan layanan di BBPMKP selama periode Semester I tahun 2023 hingga Semester II tahun 2025 menunjukkan pola yang fluktuatif namun cenderung stabil pada tingkat kepuasan yang tinggi. Nilai kepuasan penerimaan layanan tertinggi di BBPMKP tercatat pada Semester I 2023 sebesar 97,3, kemudian mengalami penurunan hingga 92,4 pada Semester I 2024. Namun setelah itu kembali meningkat secara bertahap menjadi 94,8 pada Semester II 2025. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa BBPMKP telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh BBPMKP pada periode Semester I Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti yang dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,80
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,72
3	Waktu Penyelesaian	3,74
4	Biaya/Tarif	3,64
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,73
6	Kompetensi Pelaksana	3,87
7	Perilaku Pelaksana	3,78
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,70
9	Sarana dan Prasarana	3,74

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai Besar Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM periode Semester I Tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Penyediaan daftar biaya/tarif yang berlaku secara terbuka di ruang layanan, situs web, dan media sosial resmi.	Sudah	Pembuatan daftar biaya tarif di BBPMKP sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Pertanian	 The image shows two documents related to the fee schedule. The top part is a screenshot of a website displaying a table with columns for 'No', 'Uraian', 'Satuan', and 'Tarif'. The bottom part is a photograph of a blue folder containing a government regulation book titled 'PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 28 TAHUN 2023 TENTANG JENIS DAN TARIF ATAS JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK YANG BERLAKU PADA KEMENTERIAN PERTANIAN'.

				
2	Pembuatan media aplikasi Pengaduan Masyarakat BBPMKP melalui aplikasi “KALDU EMAS”	Sudah	Pembuatan media aplikasi “KALDU EMAS” dalam rangka meningkatkan kegunaan teknologi informasi dalam penanganan pengaduan masyarakat, masukan dan saran di BBPMKP	

BAB IV KESIMPULAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di BBPMKP selama periode Semester II Tahun 2025 menghasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Jumlah populasi penerima layanan di BBPMKP pada Semester II Tahun 2025 tercatat sebanyak 484 orang. Berdasarkan metode penentuan sampel Krejcie dan Morgan, jumlah responden yang diambil sebagai sample untuk dianalisis sebanyak 214 orang.
2. Layanan Penyelenggaraan Pelatihan menjadi layanan dengan jumlah pengguna terbanyak, yaitu sebanyak 200 responden. Selanjutnya, disusul oleh Layanan Kerja Sama Pelatihan dan Layanan Informasi sebagai layanan dengan jumlah responden terbanyak kedua dan ketiga.
3. Secara umum, pelaksanaan pelayanan publik di BBPMKP menunjukkan tingkat kualitas pelayanan yang “Sangat Baik”, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar “94,85”. Capaian ini juga menggambarkan konsistensi dan komitmen BBPMKP dalam mengoptimalkan kualitas kinerja pelayanan publik dari waktu ke waktu.
4. Berdasarkan hasil analisis SKM Semester II Tahun 2025, unsur pelayanan yang menjadi prioritas untuk perbaikan adalah Waktu Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik, serta Sistem, Mekanisme dan Prosedur.
5. Berdasarkan hasil evaluasi terhadap pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, BBPMKP telah menyelesaikan 100% rencana tindak lanjut yang telah ditetapkan.

Ciawi, 31 Oktober 2025

Kepala Balai,



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

LAMPIRAN

1. Kuesioner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei ini bertujuan mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Balai Besar Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (BBPMKP) sebagai dasar perbaikan dan peningkatan kualitas layanan publik.

rafandra.pns@gmail.com [Switch account](#) 

* Indicates required question

Email *

Your email

NAMA PELATIHAN *

Jika tidak menerima layanan pelatihan diisi "-"

Your answer

NAMA LENGKAP *

Your answer

JENIS KELAMIN *

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Untuk lebih lengkapnya bisa di cek melalui tautan berikut:

https://bit.ly/SKM_BBPMKP

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

