

LAPORAN HASIL
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

PERIODE TRIWULAN 4

BALAI BESAR PERAKITAN DAN MODERNISASI PASCAPANEN PERTANIAN
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

KATA PENGANTAR

Berdasarkan kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2024 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, maka perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Survei kepuasan masyarakat merupakan salah satu instrumen penting yang digunakan oleh organisasi untuk menilai kualitas layanan yang diberikan kepada publik. Survei ini dilakukan secara berkala dengan tujuan mendapatkan gambaran yang objektif tentang persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek layanan, seperti kecepatan, akurasi, keramahan, dan aksesibilitas. Pelaksanaan survei ini melibatkan partisipasi masyarakat luas sebagai pengguna layanan, yang memberikan umpan balik berdasarkan pengalaman mereka. Dengan memahami pandangan masyarakat, organisasi dapat mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan layanan yang disediakan.

Bogor, 31 Desember 2025
Kepala Balai Besar,

Dr. Zainal Abidin, SP, MP

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	I
DAFTAR ISI.....	II
BAB I KUESIONER SURVEI.....	1
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	2
A. Kriteria Responden.....	2
B. Metode Pencacahan.....	2
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	2
BAB III PENGOLAHAN SURVEI	4
A. Analisis Hasil Survei	4
B. Tindak Lanjut Hasil Survei	7

BAB I

KUESIONER SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan menggunakan perangkat *google form* dan *hardcopy*. Survei ini dapat diakses melalui link berikut ini <https://forms.gle/xV7F4c9d2XDg5ZVN6>.

. Responden diberikan 9 pertanyaan berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang “*relevant*,” dan “*reliable*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Kesesuaian Persyaratan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
2. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
3. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
4. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
5. **Kesesuaian pelayanan**, yaitu kondisi pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar yang sudah ditentukan
6. **Kompetensi petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. **Prilaku petugas pelayanan**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
8. **Penanganan pengaduan**, yaitu kondisi unit pelayanan secara terbuka menerima saran, masukan bahkan pengaduan dari penerima layanan;
9. **Kualitas sarana dan prasarana**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;

BAB II METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Responden yang berpartisipasi dalam survei ini adalah para pihak yang telah selesai (100%) menerima layanan Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Pascapanen Pertanian dalam periode Oktober – Desember 2025 (Triwulan 4).

B. Metode Pencacahan

Survei dilakukan dengan metode penyampaian kuesioner melalui media komunikasi kepada para responden. Responden melaksanakan survei pada kurun waktu tanggal 1 Oktober 2025 s.d. tanggal 30 Desember 2025, melalui pranala <https://forms.gle/ATAEhoXEGfkypQhS6>.

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) PADA UNIT KERJA BRMP PASCAPANEN PERTANIAN

eggsyptorak@gmail.com [Link ke akun](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email *

Email Anda

1. PROFIL

Profile Data Diri

Nama Lengkap *

Nama Anda

Usia *

Usia Anda

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Dalam melakukan pengisian survei, responden diberikan pilihan opsi dari skala 1 s.d. 4. Semakin tinggi nilai yang diberikan, menunjukkan semakin mudah persepsi masyarakat terhadap kuesioner yang diberikan.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur

pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,01111$$

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

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan.
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

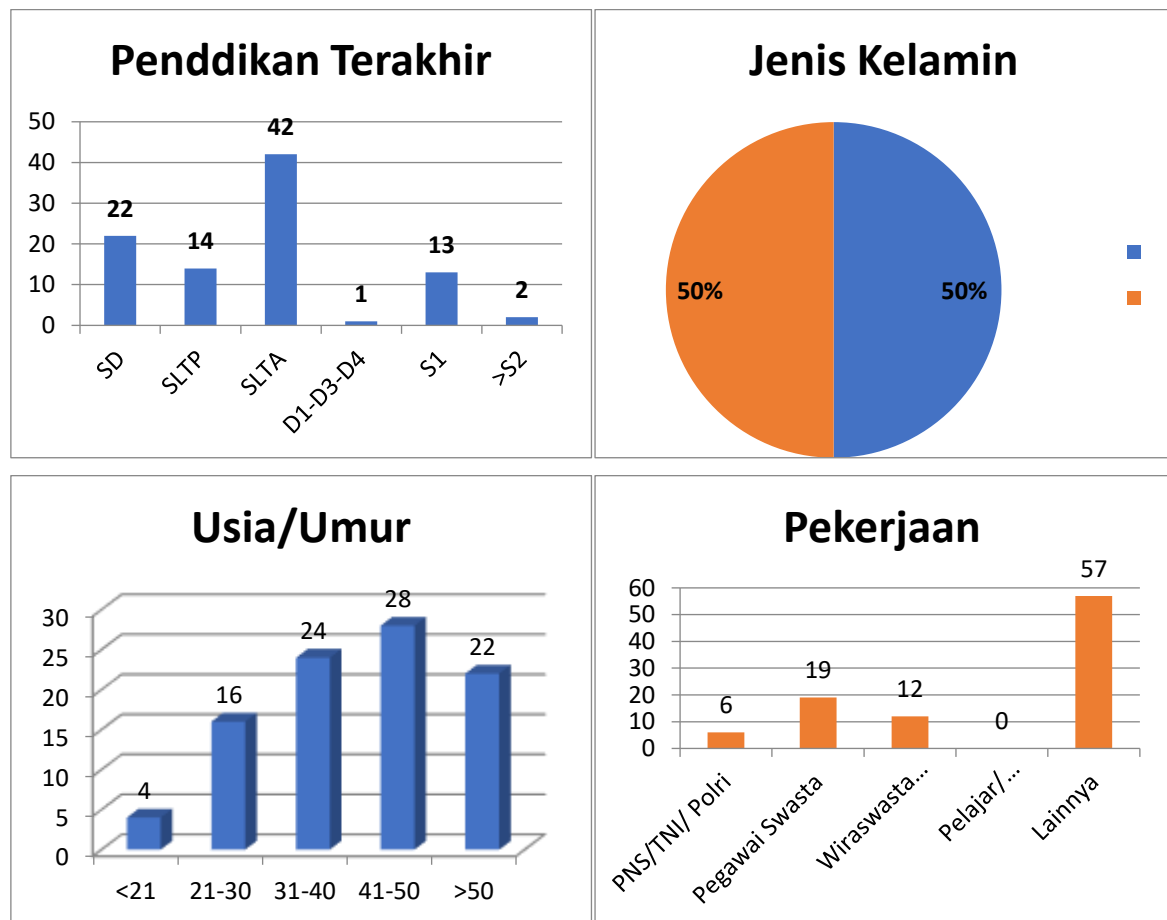
Tabel 1 : Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERS IIKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,599	25 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,065 – 3,5323	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

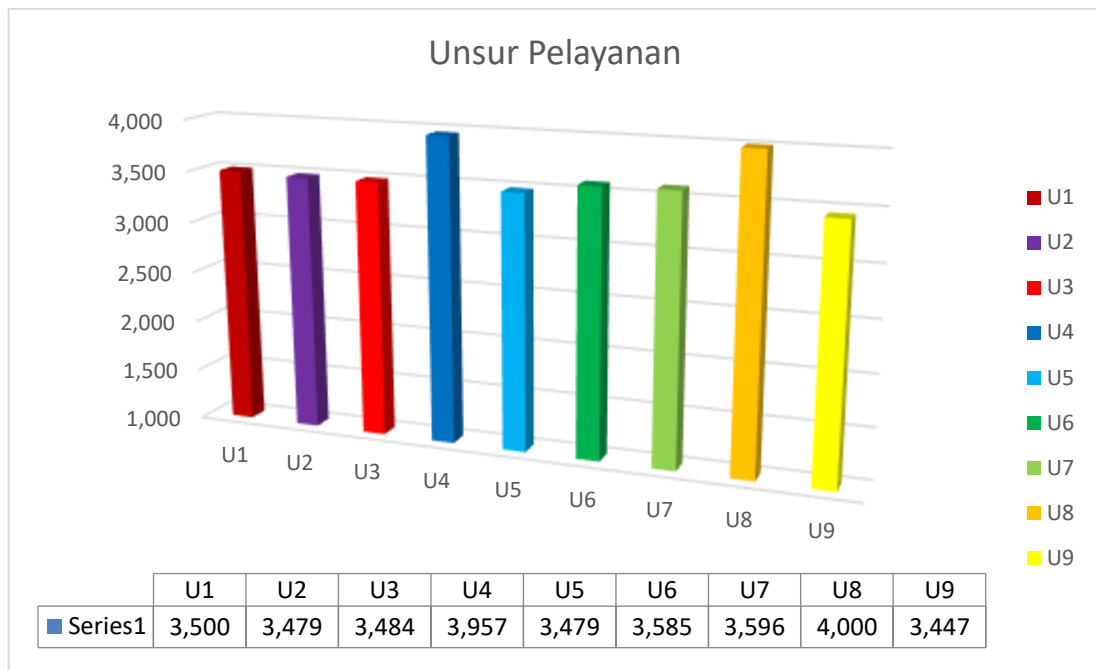
Yang menjadi responden adalah pengguna layanan BRMP Pascapanen Pertanian. Profil Responden sebagai berikut, dari 94 responden, 42 orang memiliki pendidikan SLTA, 22 orang memiliki Pendidikan SD, 14 orang SLTP selanjutnya 13 orang S1 dan 2 orang S2 dan S3, dengan jenis kelamin perempuan sebesar 50%, dan 50% laki-laki.



Gambar 2. Profil koresponden survey kepuasan masyarakat Triwulan 4

Rentang usia koresponden paling banyak adalah usia 41-50 tahun sejumlah 28 orang, selanjutnya Usia 31-40 sebanyak 24 orang, diatas 50 orang sebanyak 22 orang, dan usia 21-30 tahun sebanyak 16 orang serta kurang dari 21 tahun sebanyak 4 orang. Hal ini sejalan dengan pendidikan koresponden dan pekerjaannya, dimana Petani (Lainnya) paling banyak menjadi koresponden diikuti oleh pegawai swasta dan wirausaha .

Berikut hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada layanan BRMP Pascapanen Pertanian. Jumlah koresponden berjumlah 94 responden. Statistik unsur pelayanan dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 3. Statistik unsur pelayanan Triwulan 4

Tabel 2. Nilai Kepuasan Masyarakat Triwulan 4 Per unsur

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
		Triwulan 4
U1	Persyaratan pelayanan	3,500
U2	Prosedur Pelayanan	3,479
U3	Waktu Pelayanan	3,484
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,957
U5	Produk Jenis Pelayanan	3,479
U6	Kompetensi Pelaksana	3,585

U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,596
U8	Penanganan Pengaduan, saran	4,000
U9	Sarana dan Prasarana	3,447
	Rata- rata penilaian IKM	3,610

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa pelanggan sangat puas dengan unsur penanganan pengaduan, saran, tercermin dari nilai yang diperoleh 4,000 dikarenakan pelaksanaan layanan secara umum lancar dan berjalan dengan baik sehingga respon dari responden positif. Nilai terendah, ada pada Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,447 (kategori baik), hal ini dapat diartikan peserta tetap menilai baik tetapi masih menginginkan perbaikan pada unsur sarana dan prasarana yang dapat menunjang pelayanan. Dari hasil perhitungan setiap unsur, maka diperoleh nilai indeks per unit dan mutu unit pelayanan BRMP Pascapanen seperti pada tabel 3.

Tabel 3. Nilai Indeks unit pelayanan dan Mutu Unit Pelayanan Triwulan 4

No	Uraian	Triwulan 4
1	Nilai Indeks unit pelayanan	3,610
2	Nilai IKM setelah dikonevsi	90,26
3	Mutu pelayanan	A
4	Kinerja unit pelayanan	Sangat baik

Terlihat pada tabel 3, mutu pelayanan di BRMP Pascapanen triwulan 4 dalam kategori mutu pelayanan A (sangat baik).

B. Rekomendasi Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei, Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Pascapanen Pertanian memperoleh hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada kategori sangat baik. Perolehan ini perlu dipertahankan dengan melakukan peningkatan kualitas layanan kepada Masyarakat dengan cara :

- a. Melakukan monitoring dan evaluasi pada pelaksanaan pelayanan secara berkala.
- b. Melakukan peningkatan pada unsur yang masih dinilai kurang seperti sarana dan prasarana.
- c. Melakukan inovasi pada layanan untuk lebih memudahkan dan mempercepat layanan di BRMP Pascapanen.

Bogor, 31 Desember 2025

Kepala Balai Besar

Dr. Zainal Abidin, SP, MP