

**LAPORAN HASIL PENGUKURAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
JANUARI-JUNI TAHUN 2025**



**BALAI PERAKITAN MODERNISASI PERTANIAN KALIMANTAN TENGAH
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN**

2025

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian (BPMP) Kalimantan Tengah merupakan unit pelaksana teknis yang memiliki peran strategis dalam mendukung kemajuan sektor pertanian melalui penerapan hasil perakitan dan perekayasaan paket teknologi spesifik lokasi serta modernisasi pertanian. Dalam menjalankan tugas sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 138, BPMP Kalimantan Tengah menyelenggarakan berbagai fungsi, antara lain: pelaksanaan rencana kegiatan dan anggaran, pengujian, diseminasi, dan penerapan teknologi, produksi benih/bibit sumber, pendampingan program pembangunan pertanian, identifikasi kebutuhan teknologi, bimbingan teknis, pemantauan dan evaluasi, serta pelaksanaan urusan tata usaha.

BPMP Kalimantan Tengah berkomitmen untuk menjalankan tugas dan fungsi tersebut dengan mengedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keterbukaan informasi publik. Salah satu bentuk implementasi prinsip tersebut adalah melalui pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara berkala. Survei IKM menjadi instrumen penting untuk mengukur kualitas layanan dan tingkat kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan oleh BPMP, serta menjadi dasar evaluasi dan perbaikan layanan ke depan.

Pada semester I tahun 2025, tepatnya untuk periode Januari–Juni, BPMP Kalimantan Tengah telah melaksanakan survei IKM sebagai bentuk pengukuran kinerja layanan publik. Kegiatan ini tidak hanya bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan, tetapi juga merupakan bagian dari komitmen institusi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, responsif, dan berbasis pada kebutuhan pengguna layanan.

Hasil dari survei IKM semester I tahun 2025 tersebut menjadi acuan penting dalam menentukan arah perbaikan dan peningkatan layanan BPMP Kalimantan Tengah ke depannya, guna mendukung terwujudnya pertanian modern yang adaptif terhadap tantangan lokal dan global.

B. Maksud dan Tujuan

Penyusunan SKM terhadap unit penyelenggara pelayanan publik dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh kinerja pelayanan Balai Penerapan Modernisasi Pertanian (BPMP) Kalimantan Tengah.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit penyelenggara, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Balai Penerapan Modernisasi Pertanian (BPMP) Kalimantan Tengah.

C. Sasaran dan Ruang Lingkup

Adapun sasaran dari penyusunan SKM ini adalah penetapan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdayaguna dan berhasilguna pada unit penyelenggara pelayanan publik di Balai Penerapan Modernisasi Pertanian (BPMP) Kalimantan Tengah.

Ruang lingkup kegiatan adalah pada unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kinerja pelayanan publik Balai Penerapan Modernisasi Pertanian (BPMP) Kalimantan Tengah.

D. Manfaat

- a. Mengetahui kelemahan/ kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik di Balai Penerapan Modernisasi Pertanian (BPMP) Kalimantan Tengah
- b. Penyelenggara pelayanan publik Balai Penerapan Modernisasi Pertanian (BPMP) Kalimantan Tengah
- c. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan
- d. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan dilakukan
- e. Mengetahui SKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik
- f. Memacu persaingan positif antara unit penyelenggara pelayanan
- g. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik di Balai Penerapan Modernisasi Pertanian (BPMP) Kalimantan Tengah.

II. Metode SKM

SKM diperoleh dari pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPMP Kalimantan Tengah:

A. Instrumen SKM

Unsur – Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan 9 (Sembilan) unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran SKM adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerimapelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian 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.

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. 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).

Penilaian Unsur Pelayanan

- Diberi nilai 1 (tidak mudah)
- Diberi nilai 2 (kurang mudah)
- Diberi nilai 3 (mudah)
- Diberi nilai 4 (sangat mudah)

Metode pengolahan data berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 78/Permentan/Ot.140/8/2013 Tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Kementerian Pertanian :

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata = Tertimbang	$\frac{\text{Jumlah}}{\text{Jumlah Unsur}}$	=	$\frac{1}{9}$	=	0,1111
---------------------------------------	---	---	---------------	---	--------

Untuk memperoleh nilai SKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

SKM	$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}}$	X	Nilai Penimbang
-----	---	---	--------------------

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

$\text{SKM UKPP} \times$

Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan KinerjaUKPP dapat dilihat berdasarkan (Tabel 1).

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan KinerjaUKPP

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL LSKM	NILAI INTERVAL KONVERSI ISKM	MUTU PELAYANAN	
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Penyusunan Laporan Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Laporan atas hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan dengan tahap-tahap sebagai berikut : Data yang terkumpul melalui jawaban atas kuesioner dari responden diolah menggunakan sistem pengolahan secara manual dengan menggunakan aplikasi “excel” dengan memasukkan data isian kuesioner kedalam formulir mulai unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9); Penghitungan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan. Mengkatagorikan nilai IKM dengan menggunakan tabel sebagaimana tersebut diatas.

Jadwal Pelaksanaan Survei IKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat BPMP Kalimantan Tengah dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan (Tabel 2).

Tabel 2. Jadwal pelaksanaan survei kepuasan masyarakat

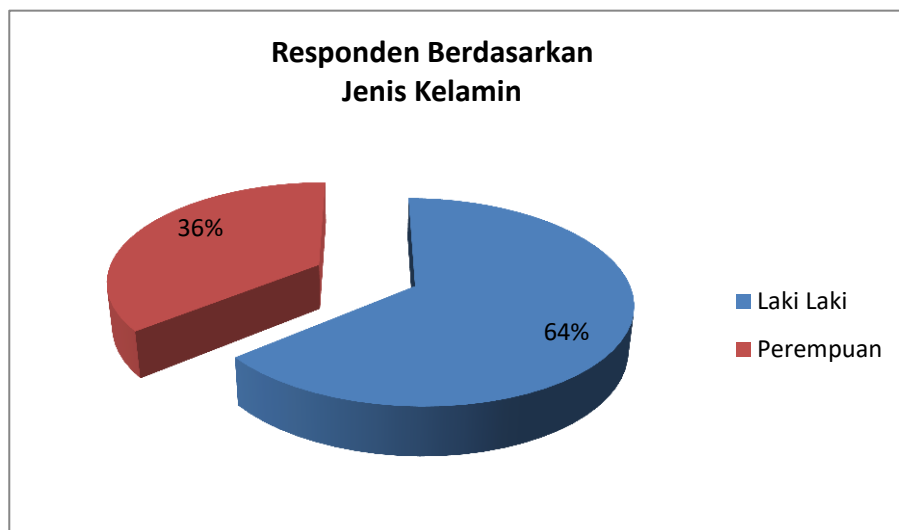
No.	Kegiatan	Bulan					
		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1.	Persiapan	√					
2.	Pelaksanaan survei	√	√	√	√	√	√
3.	Pengumpulan data	√	√	√	√	√	√
4.	Entri data			√			√
5.	Pengolahan data			√			√
6.	Pelaporan			√			√

III. Hasil

Nilai IKM memberikan gambaran tentang kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BPMP Kalimantan Tengah sebagai penyelenggara layanan dengan penerima layanan publik yaitu masyarakat, instansi pemerintah, swasta, serta pengguna layanan di lingkungan BPMP Kalimantan Tengah. Sembilan unsur layanan digunakan sebagai dasar pengukuran nilai IKM semester I 2025. Jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode semester I tahun 2025 yakni sebanyak 117 responden yang terdiri dari:

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I 2025, partisipasi responden didominasi oleh laki-laki, dengan jumlah sebanyak 75 orang atau 64% dari total responden. Sementara itu, responden perempuan tercatat sebanyak 42 orang, yang mewakili 36% dari keseluruhan.

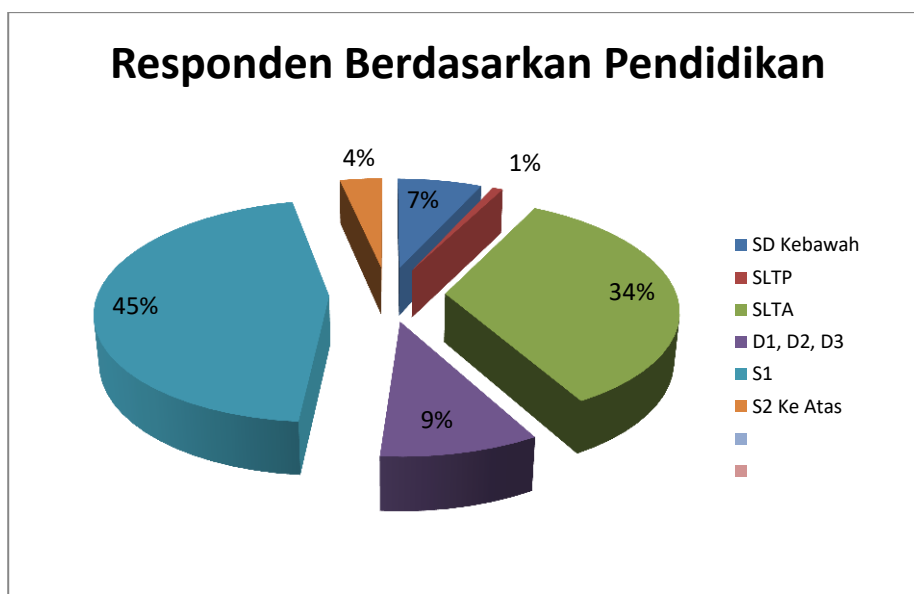


Gambar 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2. Berdasarkan tingkat pendidikan

Hasil survei kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari kelompok berpendidikan Sarjana (S1), yaitu sebesar 45%. Disusul oleh responden dengan pendidikan SMA sebanyak 34%, dan Diploma (D1, D2, D3) sebanyak 9%. Responden dengan pendidikan SD ke bawah mencakup 7%, sedangkan yang berpendidikan S2 ke atas sebesar 4%. Adapun responden dari tingkat SLTP merupakan yang paling sedikit, hanya 1%.

Data ini mencerminkan bahwa kelompok dengan pendidikan menengah hingga tinggi lebih dominan dalam partisipasi survei.



Gambar 2. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

3. Nilai IKM

Berdasarkan hasil penghitungan SKM diketahui bahwa nilai IKM unit pelayanan publik BPMP kalimantan Tengah semester I tahun 2025 memiliki Nilai Interval sebesar 3,33 dan Nilai Interval Konversi (NIK) sebesar 83,26 masuk ke dalam kategori B (Baik)

Jlh. Nilai Per Unsur	380	372	372	417	379	387	393	437	370
Nilai Rata-rata Per Unsur	3,25	3,18	3,18	3,56	3,24	3,31	3,36	3,74	3,16
Presentase	81,20	79,49	79,49	89,10	80,98	82,69	83,97	93,38	79,06
Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur	0,3573	0,3497	0,3497	0,3921	0,3563	0,3638	0,3695	0,4109	0,3479
IKM Unit Pelayanan	83,26211	3,330484							
Mutu Pelayanan	A	Sangat Baik							

Sembilan unsur SKM menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 yaitu persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk/jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan saran, keluhan dan pengaduan di lingkup BPMP

Kalimantan Tengah tersaji dalam tabel berikut:

Tabel 3. Hasil penilaian mutu pelayanan per unsur periode semester II tahun 2025

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Mutu/Kinerja Pelayanan
1	Persyaratan	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3	Waktu Penyelesaian	B
4	Biaya/Tarif	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	B
6	Kompetensi Pelaksana	B
7	Perilaku Pelaksana	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	A
9	Sarana dan Prasarana	B

Berdasarkan Tabel 3. dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, terdapat dua unsur yang memiliki kualitas pelayanan dengan kategori sangat baik (A), yaitu unsur U4 (Biaya/Tarif) dan U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan). Hal ini menunjukkan bahwa kedua aspek tersebut telah memenuhi harapan masyarakat dengan sangat baik, baik dari segi keterjangkauan biaya maupun responsivitas terhadap keluhan dan masukan.

IV. HASIL TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester II tahun 2025 di BPMP Kalimantan Tengah, diperoleh bahwa unsur U4 (Biaya/Tarif) dan U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan) memperoleh nilai tertinggi dengan kategori **baik (B)**. Kedua unsur ini akan dipertahankan kualitasnya sebagai bentuk komitmen terhadap pelayanan prima.

Sementara itu, unsur-unsur pelayanan lainnya yang mendapatkan nilai Baik (B) akan menjadi prioritas dalam upaya peningkatan kualitas layanan. Perbaikan ini akan dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan, dengan tetap menjaga standar pelayanan yang sudah baik pada unsur lainnya.

Adapun rencana tindak lanjut dalam peningkatan layanan meliputi:

1. Evaluasi rutin terhadap unsur-unsur pelayanan yang belum mencapai kategori sangat baik.
2. Peningkatan kompetensi petugas layanan melalui pelatihan dan pembinaan.
3. Optimalisasi sarana dan prasarana pendukung pelayanan.
4. Penguatan mekanisme penanganan saran dan pengaduan masyarakat sebagai upaya perbaikan berkelanjutan.
5. Sosialisasi informasi pelayanan secara lebih luas dan efektif kepada masyarakat.

Palangka Raya, 30 Juni 2025

Kepala Balai,



Dr. Lilik Tri Mulyantara, S.TP., M.Si., Ph.D

NIP. 196812191999031001