

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



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

2025

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian (BRMP) 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, BRMP 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.

BRMP 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 BRMP, serta menjadi dasar evaluasi dan perbaikan layanan ke depan.

Pada tahun 2025 tepatnya untuk periode Januari-Oktober, BRMP 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 Tahun 2025 periode Januari-Oktober tersebut menjadi acuan penting dalam menentukan arah perbaikan dan peningkatan layanan BRMP 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 (BRMP) 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 (BRMP) 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 (BRMP) Kalimantan Tengah.

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

D. Manfaat

- a. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik di Balai Penerapan Modernisasi Pertanian (BRMP) Kalimantan Tengah
- b. Penyelenggara pelayanan publik Balai Penerapan Modernisasi Pertanian (BRMP) 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 (BRMP) Kalimantan Tengah.

II. Metode SKM

SKM diperoleh dari pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BRMP 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 penerima pelayanan, 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 diatas 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 PERSEP SI	NILAI INTERVA LSKM	NILAI INTERVAL KONVERS 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 – 88,30	B	Baik
4	3,26 – 4,00	88,31 – 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 BRMP 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	Juli	Agustus	September	Oktober
1.	Persiapan	√									
2.	Pelaksanaan survei	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
3.	Pengumpulan data	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
4.	Entri data			√			√			√	√
5.	Pengolahan data			√			√			√	√
6.	Pelaporan			√			√			√	√

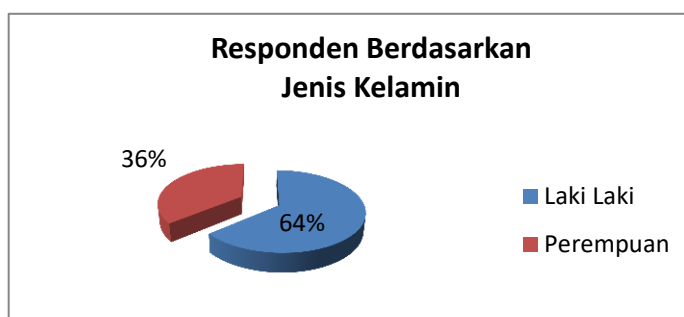
III. Analisis Hasil SKM

3.1 Analisis Responden

Nilai IKM memberikan gambaran tentang kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BRMP Kalimantan Tengah sebagai penyelenggara layanan dengan penerima layanan publik yaitu masyarakat, instansi pemerintah, swasta, serta pengguna layanan di lingkungan BRMP Kalimantan Tengah. Lima Jenis Layanan dan sembilan unsur layanan digunakan sebagai dasar pengukuran nilai IKM Tahun 2025. Jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Januari-Oktober tahun 2025 yakni sebanyak 147 responden yang terdiri dari:

1. Jenis Kelamin

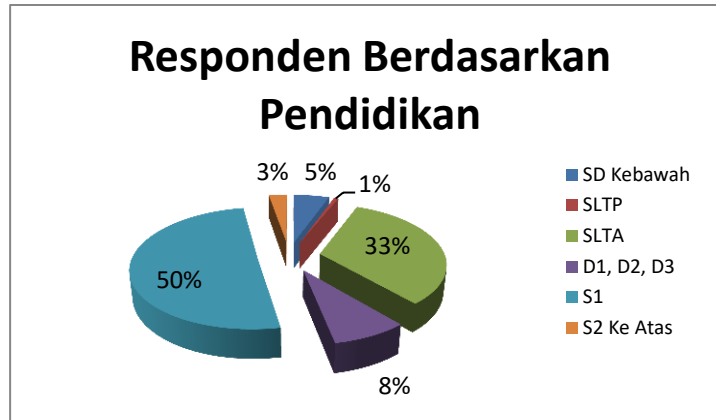
Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025, partisipasi responden didominasi oleh laki-laki, dengan jumlah sebanyak 94 orang atau 64% dari total responden. Sementara itu, responden perempuan tercatat sebanyak 53 orang, yang mewakili 36% dari keseluruhan.



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 50%. Disusul oleh responden dengan pendidikan SMA sebanyak 33%, dan Diploma (D1, D2, D3) sebanyak 8%. Responden dengan pendidikan SD ke bawah mencakup 5%, sedangkan yang berpendidikan S2 ke atas sebesar 3%. 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

3.2 Nilai IKM

Berdasarkan hasil penghitungan SKM diketahui bahwa nilai IKM unit pelayanan publik BRMP Kalimantan Tengah Tahun 2025 Periode Januari-Oktober memiliki Nilai Interval sebesar 3,35 dan Nilai Interval Konversi (NIK) sebesar 83.47 masuk ke dalam kategori B (Baik).

No	Jenis layanan	Nilai SKM	Kategori
1.	Bimtek	82.19	B (Baik)
2.	Konsultasi dan Kunjungan	85.87	B (Baik)
3.	Magang	86.80	B (Baik)
4.	Perpustakaan	75	B (Baik)
5.	UPBS	87.5	B (Baik)
Akumulasi Nilai SKM		83.47	B (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 BRMP Kalimantan Tengah tersaji dalam tabel berikut:

Tabel 3. Hasil penilaian mutu pelayanan per unsur Tahun 2025 Periode Januari-Oktober

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. Untuk hasil SKM per unsur dan jenis layanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

3.2.1 Hasil SKM Per Unsur dan Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya/Tarif	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sarana dan Prasarana	IKM Per Jenis layanan
1	Bimtek	88	80,40	78,69	77,27	90,34	79,83	81,82	82,95	90,91	77,56	82,19
2	Konsultasi dan Kunjungan	36	82,64	84,03	83,33	91,67	82,64	84,03	85,42	97,22	81,94	85,87
3	Magang	20	83,75	80,00	85,00	92,50	82,50	88,75	86,25	92,50	90,00	86,80
4	Perpustakaan	1	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75
5	UPBS	2	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	87,5

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap lima jenis layanan yang diselenggarakan oleh BRMP Kalimantan Tengah, diketahui bahwa layanan Perpustakaan memperoleh penilaian terendah. Hal ini disebabkan oleh minimnya minat dan kunjungan pengguna terhadap layanan tersebut.

Sebagai solusi, perlu dilakukan upaya peningkatan daya tarik layanan perpustakaan melalui strategi seperti pengembangan koleksi bahan bacaan yang relevan dan terkini, peningkatan fasilitas dan kenyamanan ruang baca, serta pelaksanaan kegiatan literasi dan promosi layanan yang dapat menarik minat masyarakat dan pegawai untuk memanfaatkan perpustakaan secara optimal.

IV. HASIL TINDAK LANJUT

4.1 Hasil

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap lima jenis layanan yang diselenggarakan oleh BRMP Kalimantan Tengah, diketahui bahwa layanan Perpustakaan memperoleh penilaian terendah. Hal ini disebabkan oleh minimnya minat dan kunjungan pengguna terhadap layanan tersebut.

Sementara itu, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per unsur tertinggi diperoleh oleh layanan UPBS, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada unit tersebut telah memenuhi harapan pengguna dan berjalan dengan efektif serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sementara itu, berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 Periode Januari-Oktober di BRMP Kalimantan Tengah, diperoleh bahwa unsur **U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)**, **U3 (Waktu Penyelesaian)**, serta **U9 (Sarana dan Prasarana)** memperoleh nilai terendah. Sebagai tindak lanjut, BRMP Kalimantan Tengah perlu melakukan langkah-langkah perbaikan secara berkelanjutan, meliputi peningkatan kualitas sistem pelayanan berbasis digital, penyempurnaan prosedur agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh masyarakat, optimalisasi waktu penyelesaian layanan, serta penyediaan sarana dan prasarana yang lebih memadai. Dengan pelaksanaan tindak lanjut tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik BRMP Kalimantan Tengah dapat meningkat dan memberikan kepuasan yang lebih baik bagi masyarakat pengguna layanan.

4.2 Tindak Lanjut

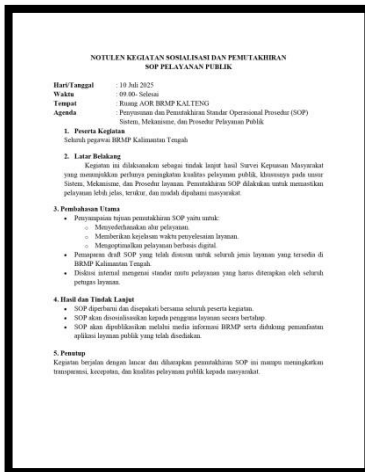
Adapun rencana tindak lanjut dalam peningkatan layanan meliputi:

1. Tindak Lanjut Perbaikan Layanan BRMP Kalimantan Tengah
2. Peningkatan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)
3. Melakukan simplifikasi alur pelayanan agar lebih ringkas dan mudah diakses oleh pengguna.
4. Menyusun dan mempublikasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih informatif serta mudah dipahami oleh masyarakat.
5. Optimalisasi Waktu Penyelesaian Layanan (U3)

6. Melakukan evaluasi dan pemetaan ulang terhadap tahapan pelayanan yang dianggap memerlukan waktu panjang.
7. Menetapkan target waktu penyelesaian setiap jenis layanan yang jelas serta memperkuat sistem monitoring capaian layanan.
8. Peningkatan Sarana dan Prasarana (U9)
9. Menambah fasilitas pendukung kenyamanan seperti area tunggu yang lebih memadai, sistem antrean, dan penunjang pelayanan berbasis digital.
10. Memastikan seluruh fasilitas pelayanan memenuhi standar kelayakan dalam mendukung efektivitas dan aksesibilitas layanan.
11. Penguatan Kapasitas SDM Penyelenggara Layanan
12. Memberikan pelatihan berkelanjutan mengenai pelayanan prima dan pemanfaatan teknologi informasi bagi Petugas Layanan.
13. Mendorong budaya kerja responsif, ramah, dan komunikatif dalam melayani masyarakat.
14. Melakukan survei kepuasan masyarakat secara periodik untuk memastikan adanya peningkatan kualitas layanan.
15. Menindaklanjuti setiap aduan dan masukan masyarakat sebagai bahan penyempurnaan layanan berikutnya.
16. Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan.

4.3 Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2024

No.	Rencana Tindak Lanjut SKM Tahun 2024	Tindak Lanjut Tahun 2025	Eviden
1.	Penyusunan dan Penyempurnaan SOP	Sudah dilaksanakan penyusunan dan pemutakhiran Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pelayanan.	



2.	Pemanfaatan Layanan Digital SIPENA	Mensosialisasikan dan mendemonstrasikan penggunaan aplikasi layanan BPSIP Kalteng SIPENA (Sistem Informasi Pelayanan Eksternal) kepada pengguna layanan (Siswa/I dan Guru SMKN 7 Palangka Raya)	 
----	------------------------------------	---	--

