

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DI BRMP BALI  
SEMESTER I (JANUARI – JUNI)  
TAHUN 2025**



**BADAN PERAKITAN MODERNISASI PERTANIAN  
BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN BALI  
KEMENTERIAN PERTANIAN  
2025**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas karunia-Nya sehingga laporan IKM Semester Itahun ini dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan. Laporan ini merupakan penjabaran dari kepuasan peneri ma layanan di BRMP Bali yang mencakup aspek pelayanan informasi serta layanan lainnya.

Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) karena hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dimana informasi merupakan kebutuhan pokok bagi setiap individu maupun lingkungan sosialnya. Keterbukaan Informasi Publik telah dicanangkan pemerintah dengan tujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab (good governance) melalui penerapan prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi dan supremasi hukum serta melibatkan partisipasi masyarakat dalam setiap proses kebijakan public.

Sementara dengan berjalannya kegiatan sampai akhir Semester lini, masih perlu penyempurnaan terkait pelaporan maupun aspek teknis di lapangan.

Akhir kata kami ucapan terima kasih kepada para pejabat/staf struktural dan para peneliti maupun penyuluh BRMP Bali serta stakeholder lainnya yang telah membantu memberikan data administrasi maupun teknis sehingga laporan akhir tahun ini dapat diselesaikan pada waktunya.

Denpasar, Juni 2025

Kepala Balai,



**Dr. drh. I Made Rai Yasa, M.P.**

NIP. 197209291999031001



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud, Tujuan dan Sasaran.....	1
C. Manfaat .....	2
BAB II UNSUR-UNSUR PELAYANAN .....	3
BAB III ANALISIS DATA .....	4
BAB IV PENUTUP.....	7
LAMPIRAN.....	7



## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi mutu yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan. Data Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dijadikan bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit kerja pelayanan publik untuk meningkatkan mutu pelayanan. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan pengukuran indeks kepuasan masyarakat oleh unit kerja pelayanan publik diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian. Oleh karena itu, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor. 19/Permentan/OT/080/4/2018 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, 9 (sembilan) unsur yang relevan dan realibel, Sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM, unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, di Kementerian Pertanian.

### **B. Maksud, Tujuan dan Sasaran**

#### **1. Maksud**

Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian dimaksudkan sebagai acuan bagi unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat.

#### **2. Tujuan**

Mengetahui mutu kinerja pelayanan unit kerja pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik. Bagi masyarakat, indeks kepuasan masyarakat dapat



digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit kerja yang bersangkutan.

### 3. Sasaran

- a. Mengetahui tingkat pencapaian kinerja UKPP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- b. Terwujudnya sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang mudah, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih bermutu, berdaya guna dan berhasil guna;
- c. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik.

### C. Manfaat

1. Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UKPP secara periodik;
3. Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Tersedianya informasi tentang IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertanian;
5. Memacu persaingan positif, antar UKPP di lingkungan Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.



## BAB II UNSUR-UNSUR PELAYANAN

Berdasarkan Prinsip pelayanan sebagaimana yang telah ditetapkan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor. 19/Permentan/OT/080/4/2018 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, 9 (sembilan) unsur yang relevan dan realibel, Sebagai unsure minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM sebagai berikut:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Rata-Rata Unsur, Mutu Pelayanan, dan Kinerja UKPP

NILAI PERSEPSI	Nilai Rata-Rata Unsur	MUTU PELAYANAN	
		Nilai	Kategori
A	3,53-4,00	88,31 - 100,00	Sangat Baik
B	3,06 – 3,53	76,61 - 88,30	Baik
C	2,60-3,06	65,00 - 76,60	Cukup
D	1,00-2,59	25,00 - 64,99	Tidak Baik



### BAB III ANALISIS DATA

Tabel 1. Nilai rata-rata dari masing-masing unsur pelayanan Semester I Tahun 2025

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%
U1	Persyaratan	3,49	87,96
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,54	88,13
U3	Waktu Penyelesaian	3,70	89,38
U4	Biaya/Tarif	3,99	99,46
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,40	84,25
U6	Kompetensi Pelaksana	3,58	90,75
U7	Perilaku Pelaksana	3,76	93,54
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,29	81,33
U9	Sarana dan Prasarana	3,25	80,29
<b>NRR Tertimbang Unsur</b>		<b>3,59</b>	<b>88,34</b>

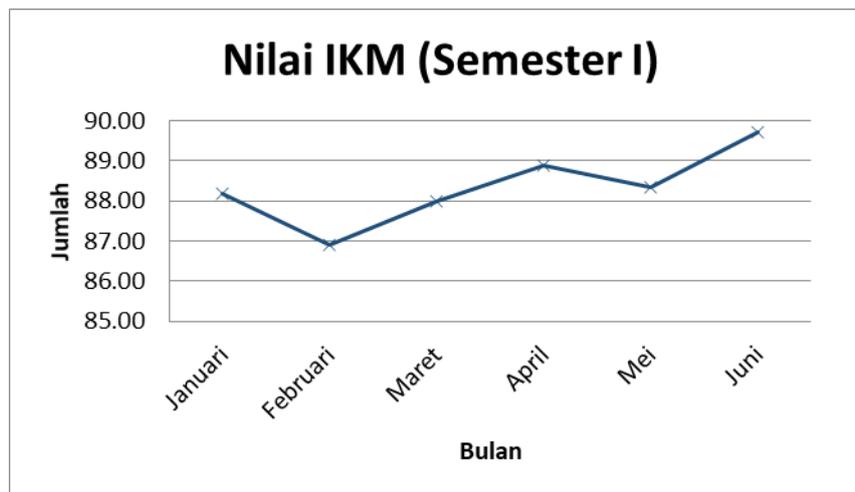
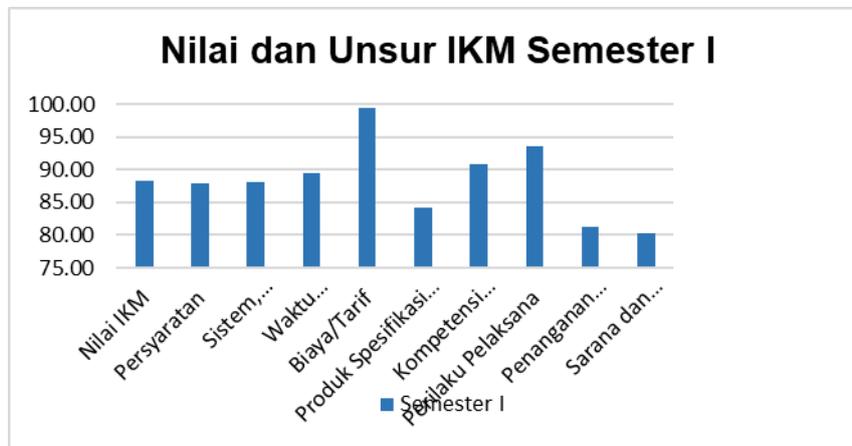
Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bali periode bulan Januari sampai dengan Juni 2025 melayani sebanyak 81 orang pengguna layanan. Pelayanan yang dilaksanakan dari Januari sampai Juni 2025 tidak mengalami masalah, Dari pelayanan tetap dilaksanakan menggunakan sosial media yang ada di BRMP Bali. Pelayanan yang diminta sebagian besar adalah pelayanan Informasi, Konsultasi, Rekomendasi Teknologi Pertanian Spesifik Lokasi, selanjutnya pelayanan magang, dan pelayanan penyaluran benih sumber padi (UPBS). Hasil pengukuran Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Semester I (Januari - Juni) Tahun 2025, diketahui rata-rata nilai indeksnya baik sampai sangat baik, Dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dinilai semua menunjukkan baik dengan indek nilai terkecil ada 2 yaitu pada Sarana dan Prasarana sebesar 3,46; Penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu sebesar 3,25; namun masih dalam kriteria mutu layanan yang sangat baik. Indek nilai tertinggi diperoleh pada unsur biaya/tarif yaitu 3,99. Hal ini karena layanan di BRMP Bali diberikan secara gratis tanpa imbalan dalam bentuk apapun. Layanan telah melengkapi sarana dan prasarana layanan seperti ruang tunggu,



counter layanan informasi publik, ruang laktasi, jalur bagi pengguna layanan yang mengalami disabilitas, jalur evakuasi, titik kumpul serta sarana layanan lainnya. Kepada pengguna layanan, persyaratan untuk memperoleh layanan baik melalui baner yang terpasang di setiap tempat layanan maupun secara elektronik yaitu melalui dating langsung dan media website.

Unsur-unsur pelayanan yang lain semuanya juga menunjukkan nilai yang baik yaitu mulai dari Sistem mekanisme dan prosedur 3,54; waktu penyelesaian 3,99; Biaya/Tarif 3,99; kompetensi pelaksana 3,58; perilaku pelaksana 3,76; penanganan pengaduan, saran dan masukan 3,29; sarana dan prasarana 3,25

Perkembangan nilai bisa dilihat dari grafik berikut:



Jumlah rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Bali Semester Itahun 2025 sebesar 88, 34 dan mutu pelayanan yang diperoleh adalah B (Baik), ini menunjukkan bahwa semua unsur penilaian berjalan dengan sangat baik.



### Rencana Tindak Lanjut Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Tindak lanjut dari hasil survey IKM yang dilaksanakan oleh BRMP Bali pada Semester I Tahun 2025 adalah segera melaksanakan perbaikan terhadap semua aspek pendukung peningkatan pelayanan terutama pada unsur-unsur yang nilainya kurang. Langkah-langkah yang diambil untuk meningkatkan mutu layanan adalah:

No	Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasarana	Penambahan dan perbaikan sarana prasarana pendukung baik dikantor maupun dilapangan dalam usaha untuk perbaikan/ peningkatan layanan.	Juli- Desember 2025	BRMP Bali
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Perbaikan manajemen pengelolaan layanan sehingga pengaduan dapat segera terselesaikan	Juli- Desember 2025	BRMP Bali

Untuk peningkatan mutu pelayanan akan diambil langkah-langkah, meliputi:

1. Meningkatkan waktu penyelesaian/pelayanan prima
2. Sosialisasi dan penjelasan secara detail terhadap pemohon layanan agar informasi tentang persyaratan layanan berupa biaya/tarif dapat tersampaikan dengan benar (akurat dan dapat dipercaya) tetap dilaksanakan.
3. Melakukan sosialisasi produk spesifikasi jenis pelayanan yang ada melalui medsos.
4. Peningkatan kompetensi/kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan penjelasan mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan yang ada kepada pemohon informasi.
5. Tetap berkompeten dalam memberikan pelayanan ke stakeholder.
6. Dukungan dari pimpinan untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat.



## **BAB IV PENUTUP**

Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) BRMP Bali menunjukkan bagaimana pelaksanaan Pelayanan Publik di BRMP Bali memberi service atau layanan yang dibutuhkan agar mampu memberikan nilai kepuasan bagi pengguna. Untuk itu BRMP Bali sebagai salah satu corong Badan Modernisasi Pertanian yang berada Provinsi Bali wajib memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat umum khususnya para petani, stakeholders lainnya serta hubungan hirarki horizontal dan vertikal.

Pada Semester I tahun 2025 ini peran dari BRMP Bali telah menunjukkan nilai indeks kepuasan yang sangat baik. BRMP Bali telah melengkapi sarana dan prasarana pelayanan sehingga diharapkan pengguna layanan merasakan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan di BRMP Bali. Selain itu untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan pada unsur layanan lainnya juga terus diperkuat. Untuk unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memiliki nilai terendah dibandingkan unsur-unsur lainnya, karena dengan pergantian nomenklatur organisasi tentunya jenis pelayanan berubah. Untuk hal tersebut akan dilakukan evaluasi terhadap jenis spesifikasi layanan di BRMP Bali.

Tidak ditemukan adanya kekurang puasan pelanggan. Hal ini dilihat dari nilai keseluruhan dari koisioner IKM tidak adanya responden yang memberi nilai 2 atau 1 (tidak baik) pada setiap unsur pelayanan. Kedepan BRMP Bali akan terus melakukan peningkatan pada unsur-unsur pelayanan sehingga tetap memberi kepuasan kepada pengguna layanan.



**Lampiran :**

1. Dokumentasi pengambilan data melalui pengisian kuisisioner kepada peserta bimtek/magang



2. Kuisisioner IKM

Alamat: <https://shorturl.at/nlJU1>



Kuisisioner Survey Kepuasan Masyarakat  
Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan BSP Bali

Usia

Phone

Email

Jenis Kelamin \*  
 L  P

Harap diisi penuh!

Pendidikan \*  
 SD  SMP  SMA  S1  S2  S3



PENGOLAHAN DATA SKM PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN										
Unit Pelaksana Alamat	: Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Bali : Jl. Bg Pass Ngurah Rai, Pesanggaran, Denpasar Selatan 80222									
No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4
3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3
5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
7	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
8	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
9	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
10	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
11	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3
12	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
13	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
15	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
16	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
18	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3
19	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
20	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
21	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
22	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
23	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
24	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
25	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
26	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
27	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3
28	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
30	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
31	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
32	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
33	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3

PENGOLAHAN DATA SKM PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN										
Unit Pelaksana Alamat	: Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Bali : Jl. Bg Pass Ngurah Rai, Pesanggaran, Denpasar Selatan 80222									
No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>Jumlah</b>	<b>249</b>	<b>264</b>	<b>266</b>	<b>267</b>	<b>243</b>	<b>262</b>	<b>271</b>	<b>238</b>	<b>231</b>	
<b>N.Rata-rata</b>	<b>3,46</b>	<b>3,53</b>	<b>3,69</b>	<b>3,99</b>	<b>3,38</b>	<b>3,64</b>	<b>3,76</b>	<b>3,31</b>	<b>3,21</b>	
<b>NRR Tertimbang</b>	<b>0,38</b>	<b>0,39</b>	<b>0,41</b>	<b>0,44</b>	<b>0,38</b>	<b>0,40</b>	<b>0,42</b>	<b>0,37</b>	<b>0,36</b>	<b>3,55</b>

**Sangat Baik**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%
U1	Persyaratan	3,46	86,46
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,53	88,19
U3	Waktu Penyelesaian	3,69	92,38
U4	Biaya/Tarif	3,99	99,65
U5	Produk Spesifik Jenis Pelayanan	3,38	84,38
U6	Kompetensi Pelaksana	3,64	90,97
U7	Pelaku Pelayanan	3,76	94,00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan M	3,31	82,54
U9	Sarana dan Prasarana	3,21	80,21
	<b>NRR Tertimbang Unsur</b>	<b>3,55</b>	<b>88,77</b>

Keterangan :  
 U1-U9 : Unsur-unsur pelayanan  
 NRR : Nilai Rata-rata  
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat  
 NRR Per Unsur : Jumlah NRR Tertimbang x 25  
 NRR Tertimbang : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi per Unsur : NRR per unsur x 0,011

IKM UNIT PELAYANAN :  
 Mutu Pelayanan  
 A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00  
 B (Baik) : 76,61 - 88,30  
 C (Cukup Baik) : 65,00 - 76,60

SEMESTER I SEMESTER II Tahun 2024

