

LAPORAN

**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2025**

**BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN (BBPP) LEMBANG
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBERDAYA MANUSIA PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
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	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
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 PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat 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 Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital 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 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang 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 dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan 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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 4.402 orang dan sampel sebanyak 2.008 responden.

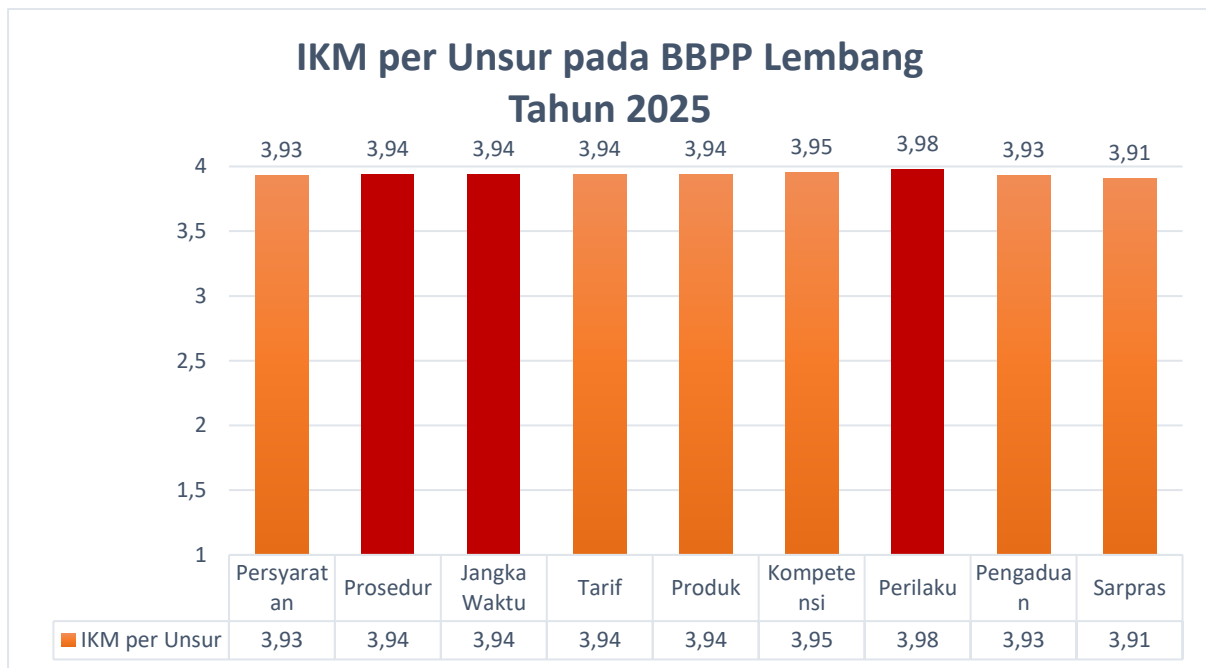
BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 2.008 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	964	49,92%
		PEREMPUAN	1044	50,08%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	129	8,15%
		SLTP	839	28.16%
		SLTA	425	20.82%
		DIII	31	4.53%
		SI	533	35,23%
		S2	51	3.11%
3	USIA	Dibawah 21 Tahun	1412	59,39%
		21 – 30 Tahun	136	8,18%
		31 – 40 Tahun	98	8,32%
		41- 50 Tahun	132	10,77%
		Diatas 51 Tahun	230	13,34%
4	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	159	15,42%
		PEGAWAI SWASTA	9	0,60%
		WIRASWASTA/USAHAWAN	45	2,39%
		PELAJAR/MAHASISWA	1495	64,76%
		LAINNYA	300	16,82%
5	JENIS LAYANAN	PENYELENGGARAAN PELATIHAN	71	100%
		PENYELENGGARAAN KERJASAMA (KETENAGAAN)	52	100%
		SERTIFIKASI PROFESI	-	-
		Layanan Pendukung di Bidang Pertanian (Pemanfaatan Teknologi dan Informasi,	1885	100%

		Pemanfaatan Sarpras/Penyewaan Mess dan Auditorium/Hall, Konsultasi Agribisnis, Magang/PKL, Study Banding, PPID dan Eduwisata)		



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan sarpras merupakan isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,91. Selanjutnya persyaratan yang mendapatkan nilai 3,93 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sarana prasarana yang perlu banyak perbaikan seperti kran kamar mandi asrama, wastafel, saluran televisi, dan pemanas air.

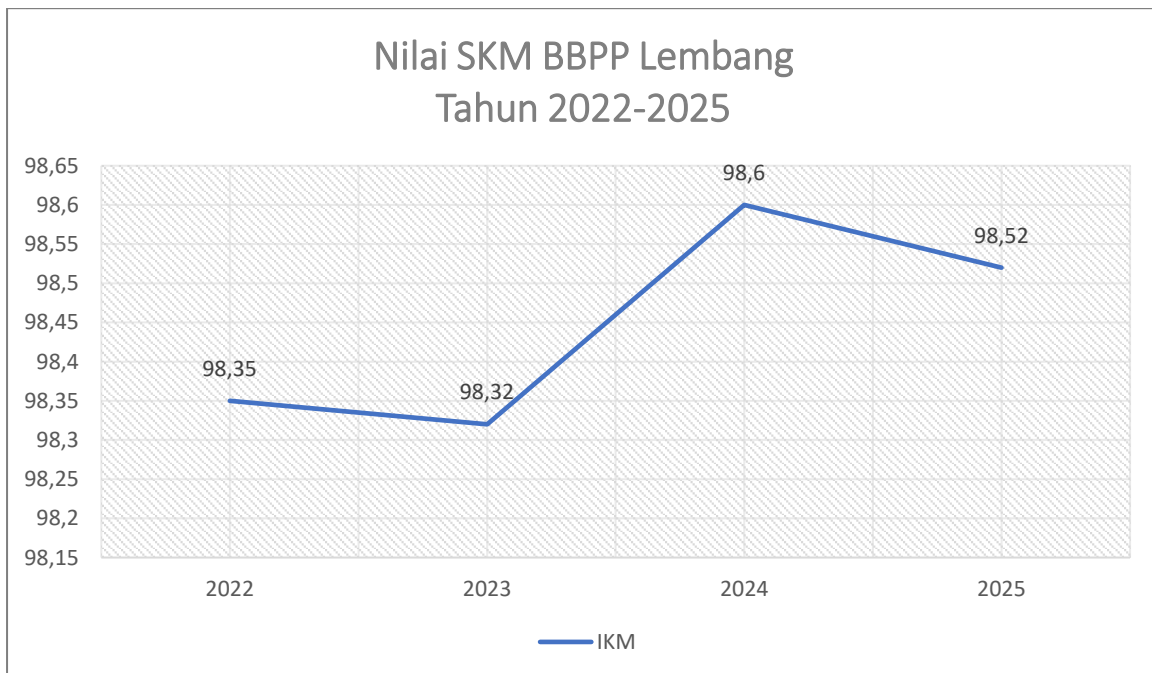
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna, serta memperbaiki sarana prasarana di asrama, kelas dan aula. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No.	Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
	Unsur			
1	Sarana dan Prasarana	1. Sosialisasi dan publikasi sarana prasarana kepada pengguna layanan secara terus menerus untuk jenis layanan Penyelenggaraan Kerjasama (Ketenagaan) dan Pemanfaatan	Desember 2025	Bagian Umum Evalap
		2. Mengusulkan kebutuhan pendukung untuk mendukung dua jenis layanan diantaranya Penyelenggaraan Kerjasama (Ketenagaan) dan Pemanfaatan	Januari 2026	Program

		3. Melakukan <i>benchmarking</i> dengan instansi lain dengan tipe pelayanan serupa	Februari 2026	Bagian Umum Evalap Penyelenggara pelatihan
2	Biaya/Tarif	Penderasan informasi Publik di seluruh platform BBPP Lembang mengenai tarif kunjungan dan tarif pelatihan	Januari 2026	
3	Persyaratan	Penderasan informasi Publik di seluruh platform BBPP Lembang	Maret 2026	Bagian Umum Evalap Penyelenggara pelatihan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa

Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang 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 Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

NO.	UNSUR	IKM
1	Persyaratan	3,95
2	Prosedur	3,96
3	Waktu Pelayanan	3,95
4	Biaya/Tarif	3,93
5	Produk Layanan	3,94
6	Kompetensi Pelaksana	3,97
7	Perilaku Pelaksana	3,97
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan	3,93
9	Sarana dan Prasarana	3,90

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). 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	Pelatihan Dasar Penyuluh Pertanian Ahli Pola PNBP)	Sudah	Dibuatkan Katalog Kerjasama dan Form Pendaftaran Pelatihan	https://s.id/evidence11 https://s.id/evidence12
2	Membuat Katalog Kerjasama dengan Mencantumkan Tarif tiap Pelatihanya	Sudah	Dibuatkan Katalog Kerjasama	https://s.id/evidence22
3	Perbaikan Sarana Prasarana	Sudah	Telah dilakukan perbaikan sarana prasarana di Asrama	https://s.id/evidence3
4	Penyesuaian JP Kurikulum Pelatihan Teknis	Belum	Akan dilakukan saat pelaksanaan pelatihan teknis berikutnya dengan menambah durasi praktikum materi inti dan praktik lapangan	

BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Oktober 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 2008 orang mengisi SKM pada Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang di tahun 2025. Layanan Kunjungan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 2008 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 98,52. Meskipun demikian, nilai SKM Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 80% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
- Penyesuaian Jam Pelajaran (JP) Kurikulum Pelatihan Teknis akan dilakukan saat pelaksanaan pelatihan teknis berikutnya dengan menambah durasi praktikum materi inti dan praktik lapangan

Lembang, 31 Oktober 2025
Kepala Balai



(Dr. Ir. Ajat Jatnika, M.Sc)
NIP. 19670331 199103 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK LINGKUP KEMENTERIAN PERTANIAN

NAMA UKPP :
ALAMAT :

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 - 12.00 *
☐ 13.00 - 17.00 *

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI/POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

Jenis Layanan yang diterima :
(misal ; Surat Perizinan, Sertifikat, Rekomendasi, dll) :

II PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)		P*)
1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya		
a. Tidak sesuai	1	
b. Kurang sesuai	2	
c. Sesuai	3	
d. Sangat sesuai	4	
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini		P*)
a. Tidak mudah	1	
b. Kurang mudah	2	
c. Mudah	3	
d. Sangat mudah	4	
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		P*)
a. Tidak cepat	1	
b. Kurang cepat	2	
c. Cepat	3	
d. Sangat cepat	4	
4 Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya /tarif dalam pelayanan		P*)
a. Sangat mahal	1	
b. Cukup mahal	2	
c. Murah	3	
d. Gratis	4	
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan		P*)
a. Tidak sesuai	1	
b. Kurang sesuai	2	
c. Sesuai	3	
d. Sangat sesuai	4	
6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan		P*)
a. Tidak kompeten	1	
b. Kurang kompeten	2	
c. Kompeten	3	
d. Sangat kompeten	4	
7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan		P*)
a. Tidak sopan dan ramah	1	
b. Kurang sopan dan ramah	2	
c. Sopan dan ramah	3	
d. Sangat sopan dan ramah	4	
8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana		P*)
a. Buruk	1	
b. Cukup	2	
c. Baik	3	
d. Sangat Baik	4	
9 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		P*)
a. Tidak ada	1	
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2	
c. Berfungsi kurang maksimal	3	
d. Sangat sopan dan ramah	4	

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







11:10 | 23/10/2025
Kamis

Jl. Kayu Ambon No.82, Kayuambon, Kec.
Lembang, Kabupaten Bandung Barat,
Jawa Barat 40391

Catatan: Kunjungan Purna Tugas PT.
KAI Daop 2 Bandung