

**LAPORAN**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**BRMP JAWA TENGAH**

**TAHUN**  
**2025**

**PERIODE (JANUARI-DESEMBER)**

**BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN JAWA TENGAH**  
**BALAI BESAR PENGEMBANGAN DAN PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN**  
**BADAN PERAKITAN MODERNISASI PERTANIAN**  
**KEMENTERIAN PERTANIAN**

**2025**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan ridho-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di lingkungan BRMP Jawa Tengah Tahun 2025 ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai upaya untuk memberikan gambaran mengenai nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh BRMP Jawa Tengah, sekaligus sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan survei IKM Tahun 2025.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan data dan informasi yang menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif terhadap pendapat masyarakat mengenai pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur penyelenggara layanan, dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan masyarakat. Survei IKM Tahun 2025 di lingkungan BRMP Jawa Tengah dilaksanakan dengan melibatkan 168 responden yang mewakili berbagai unit pelayanan di BRMP Jawa Tengah.

Pelaksanaan survei ini dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan, kerja sama, dan partisipasi berbagai pihak. Oleh karena itu, kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei ini. Semoga laporan ini dapat menjadi sumber informasi yang bermanfaat, bahan evaluasi yang konstruktif, serta dorongan untuk meningkatkan kinerja dan akuntabilitas BRMP Jawa Tengah dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Bergas, 27 Oktober 2025

Kepala BRMP Jawa Tengah,



**Dr. Soeharsono, S.Pt., M.Si**

NIP. 197109271998031002

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	1
DAFTAR ISI.....	2
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>3</b>
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat.....	3
1.3. Metode Pengumpulan Data .....	4
1.4. Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
1.5. Penentuan Jumlah Responden.....	6
<b>BAB II. ANALISIS DATA IKM .....</b>	<b>7</b>
2.1. Analisis Data Responden.....	7
2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan .....	8
2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut .....	9
2.4. Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB III. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE 2024 .....</b>	<b>12</b>
<b>BAB IV. KESIMPULAN .....</b>	<b>15</b>

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh melalui pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif terhadap pendapat masyarakat dalam menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik, dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan mereka.

Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan unsur penting dalam proses evaluasi kinerja. Tujuan akhirnya adalah untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, mudah diakses, dan efisien. Tingkat kepuasan masyarakat dijadikan tolok ukur keberhasilan pelaksanaan program oleh suatu unit kerja penyelenggara pelayanan publik.

Adapun fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka pemerintah senantiasa berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan **Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/8/2013**. Oleh karena itu, disusunlah format pengukuran yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan di lingkungan Kementerian Pertanian.

Mengingat jenis pelayanan publik sangat beragam dengan karakteristik yang berbeda-beda, maka untuk memudahkan pelaksanaan survei IKM, digunakan **pedoman umum** sebagai acuan dalam mengukur tingkat kinerja unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian. Berdasarkan **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017** tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*, maka disusunlah pedoman pelaksanaan survei yang memberikan arahan dan ketentuan yang jelas bagi penyelenggara layanan publik.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil pengukuran **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh **BRMP Jawa Tengah Tahun 2025**.

### 1.2. Tujuan dan Manfaat

#### 1. Tujuan Survei

Maksud pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai tolok ukur dalam menilai tingkat kualitas pelayanan yang telah ditetapkan oleh **Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB)** serta **Badan Pusat Statistik (BPS)**. Kuesioner SKM disebarkan kepada mitra kerja, petani, dan pemangku kepentingan (*stakeholders*) yang berkaitan dengan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan **BRMP Jawa Tengah**, untuk menjangkau pendapat mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil penjangkauan tersebut dikompilasi oleh Sekretariat BRMP Jawa Tengah sebagai bagian dari laporan SKM di lingkungan BRMP.

Tujuan pelaksanaan SKM secara umum adalah untuk mengetahui mutu dan kinerja pelayanan publik secara periodik, yang selanjutnya digunakan sebagai

bahan dalam perumusan kebijakan peningkatan mutu pelayanan publik. Bagi masyarakat, hasil SKM dapat menjadi gambaran mengenai kinerja unit kerja penyelenggara pelayanan publik yang bersangkutan.

## 2. Dasar Hukum

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini berpedoman pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017** tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.

## 3. Manfaat Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM di lingkungan BRMP Jawa Tengah memberikan berbagai manfaat, antara lain:

1. Menyediakan informasi mengenai kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Menyediakan informasi tentang kinerja penyelenggara pelayanan publik yang dilaksanakan oleh unit kerja secara periodik.
3. Menjadi bahan dasar dalam penetapan kebijakan dan upaya peningkatan mutu pelayanan publik.
4. Memberikan informasi secara menyeluruh tentang hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertanian.
5. Mendorong terciptanya persaingan positif antarunit kerja di lingkungan Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik.

### 1.3. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah **jejak pendapat masyarakat (survey of opinion)** menggunakan perangkat **kuesioner terstruktur** yang disebarkan kepada responden yang telah atau sedang menerima pelayanan publik dari BRMP Jawa Tengah.

#### Istilah dalam Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam pelaksanaan pengisian SKM, ada beberapa istilah yang perlu diperhatikan. Adapun Istilah dalam Survei Kepuasan Masyarakat antara lain:

1. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM):** Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
2. **Pelayanan publik:** Rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk sesuai peraturan perundang-undangan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif.
3. **Penyelenggara pelayanan publik:** Setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, atau badan hukum lain yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.
4. **Pelaksana pelayanan publik:** Pejabat, pegawai, atau petugas yang bertugas melaksanakan tindakan pelayanan publik di dalam organisasi penyelenggara layanan.
5. **Unit kerja pelayanan publik:** Satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
6. **Masyarakat:** Seluruh pihak, baik warga negara, kelompok, maupun badan hukum yang menjadi penerima manfaat pelayanan di bidang pertanian, secara langsung maupun tidak langsung.

7. **Kepuasan pelayanan:** Hasil penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara layanan publik.
8. **Biaya pelayanan publik:** Segala biaya sebagai imbalan jasa atas pemberian pelayanan publik yang ditetapkan sesuai peraturan perundang-undangan.
9. **Unsur pelayanan:** Faktor atau aspek yang menjadi variabel dalam survei kepuasan masyarakat untuk menilai kinerja unit pelayanan.
10. **Responden:** Penerima pelayanan publik yang pada saat survei sedang berada di lokasi pelayanan atau pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara.

### **Unsur Pelayanan Publik**

Unsur-unsur pelayanan publik yang menjadi objek penilaian dalam Survei Kepuasan Masyarakat meliputi:

1. **Persyaratan** – Ketentuan yang harus dipenuhi dalam proses pelayanan, baik teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** – Tata cara pelayanan yang telah dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk mekanisme pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian** – Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
4. **Biaya/Tarif** – Besarnya ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan sesuai kesepakatan dan ketentuan yang berlaku.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** – Hasil akhir pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.
6. **Kompetensi Pelaksana** – Kemampuan pelaksana pelayanan yang mencakup pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** – Sikap dan etika petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** – Proses dan tata cara pelaksanaan tindak lanjut terhadap pengaduan atau masukan masyarakat.
9. **Sarana dan Prasarana** – Segala fasilitas penunjang penyelenggaraan pelayanan, baik yang bersifat bergerak (sarana) maupun tidak bergerak (prasarana).

### **Pelaksanaan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Pengumpulan data
2. Pengisian kuisioner
3. Metode analisis

### **Metode Pengolahan Data**

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

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

$$\text{Tertimbang} \quad \text{Jumlah Unsur} \quad 9$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

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

$$\text{SKM Unit pelayan} = \text{SKM} \times 25$$

Tabel 1. Nilai persepsi, nilai interval, interval konversi, mutu pelayan dan kinerja unit pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu pelayanan	
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,064-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,532-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

#### 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. Sampel sebanyak 168 responden

## BAB II. ANALISIS DATA IKM

### 2.1. Analisis Data Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 168 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. Analisis Data IKM

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	82	48,81%
		Perempuan	86	51,19%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/sederajat	0	0%
		SMP/sederajat	0	0%
		SMA/sederajat	36	21,43%
		D1/D2/D3/D4	0	0%
		S1	113	67,26%
		S2	15	8,93%
		S3	4	2,38%
3	Pekerjaan	ASN	41	24,40%
		TNI/POLRI	1	0,60%
		Pelajar/Mahasiswa	23	13,69%
		Wiraswasta	9	5,36%
		Lainnya	86	51,19%



## 2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM Perjenis Layanan
1.	Layanan Pustaka	20	92,5	95	93,75	90	92,5	95	97,5	92,5	95	93,75
2.	Layanan Agromodern	20	93,75	93,75	93,75	92,5	93,75	91,25	92,5	93,75	100	93,89
3.	Layanan Laboratorium	20	93,75	93,75	95	93,75	90	93,25	93,75	93,75	100	94,11
4.	Layanan UPBS	20	97,5	97,5	90	91,25	92,5	96,25	96,25	92,5	96,25	94,44
5.	Layanan Magang	20	91,25	93,75	88,75	90	93,75	95	98,75	90	100	93,47
6.	Layanan Pendampingan	20	97,5	95	90	91,25	93,75	98,75	96,25	95	100	95,28
7.	Layanan Konsultasi	20	91,25	88,75	91,25	95	91,25	96,25	95	92,5	100	93,47
8.	Layanan Lainnya	28	92,5	92,5	92,5	92,5	92,5	92,5	95	92,5	100	93,61
Rerata IKM Per Unsur			<b>93,75</b>	<b>93,75</b>	<b>91,88</b>	<b>92,03</b>	<b>92,50</b>	<b>94,78</b>	<b>95,63</b>	<b>92,81</b>	<b>98,19</b>	<b>94,00</b>
IKM Unit Layanan			<b>94,00</b>									
Mutu Unit Layanan			<b>A (Sangat Baik)</b>									

## 2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

### Analisis Masalah

Kendala Dalam Pelaksanaan Layanan Publik Pelaksanaan survei kepuasan pelanggan BRMP Jawa Tengah dalam melaksanakan kegiatan masih terdapat beberapa kendala, diantaranya respon pelanggan dalam melakukan pengisian survei masih kurang, dan banyak pelanggan yang salah mengartikan poin angka pada unsur penilaian.

### Rencana Tindak Lanjut IKM

Hasil analisis di atas dilakukan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Secara umum dari kesembilan unsur yang ada untuk kepuasan masyarakat yang nilai yang terendah adalah **3,32 (biaya dan tarif)** yaitu bagian pada sarana dan prasarana yang tersedia pada unit kerja dan untuk nilai tertinggi **3,72 (sarana dan prasarana)** yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Untuk perbaikan mutu pelayanan pada BRMP Jawa Tengah, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai dua nilai paling rendah yaitu **biaya dan tarif, waktu penyelesaian**. Sedangkan unsur yang cukup tinggi

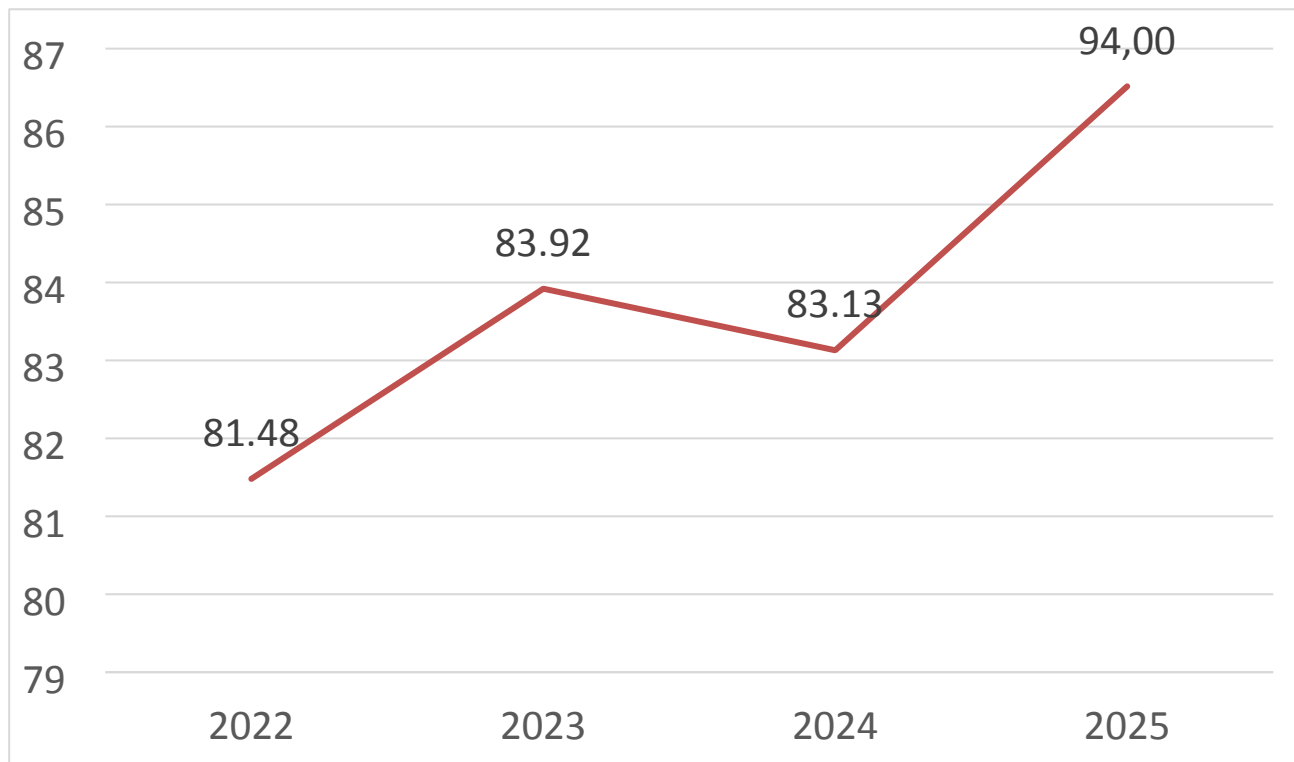
dipertahankan dan ditingkatkan lagi. Rencana tindak lanjut IKM disajikan pada tabel 4 berikut ini.

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut IKM di BRMP Jawa Tengah

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Biaya	Mensosialisasikan lebih intens terkait penerapan PP Tarif dalam setiap pelaksanaan layanan	Desember 2025	Bidang Pelayanan
		Melakukan <i>benchmarking</i> dengan instansi lebih lain dengan tipe pelayanan serupa	Desember 2025	Bidang Pelayanan
2	Waktu Penyelesaian	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Desember 2025	Kepegawaian
		Menerapkan sistem reward & punishment berbasis umpan balik pengguna	Desember 2025	Kepegawaian

#### 2.4. Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan BRMP Jawa Tengah dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 2. Grafik Tren nilai SKM

Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa BRMP Jawa Tengah telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

### BAB III. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE 2024




Hasil SKM oleh BPSIP Jawa Tengah periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 5. Ringkasan Hasil SKM Periode (2024)**

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	87,75
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	78,25
3	Waktu Penyelesaian	77,25
4	Biaya/Tarif	86
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	80,25
6	Kompetensi Pelaksana	83,25
7	Perilaku Pelaksana	84,75
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	79,5
9	Sarana dan Prasarana	90,5

Adapun dari data diatas dapat terlihat data terendah adalah waktu penyelesaian yang ada di BPSIP Jawa Tengah, disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 6. Rencana Tindak lanjut IKM BPSIP Jawa Tengah 2024

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
1	Waktu Penyelesaian Layanan	Sudah	Waktu penyelesaian layanan ditingkatkan dengan meningkatkan kapasitas dan kemampuan petugas layanan	Inhouse training
			Pelatihan pembuatan MOL bagi teknisi maupun petugas layanan	
			Pelatihan kultur jaringan bagi teknisi maupun petugas layanan lab kultur jaringan	
			Pelatihan penerapan SNI dalam layanan UPBS Ayam KUB BRMP Jateng	
2	Sistem mekanisme dan prosedur layanan	Sudah	Mendapatkan Kesesuaian Perpustakaan BRMP Jateng dengan Standar Nasional Perpustakaan	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan 14
			Assessment untuk Re Akreditasi ISO SNI 17025:2017 Laboratorium Penguji	
			Review standar pelayanan publik	<p>Dokumentasi:</p> 

#### **BAB IV. KESIMPULAN**

Keberhasilan BRMP Jawa Tengah dalam mencapai target yang diminta merupakan sebuah wujud keberhasilan atas usaha peningkatan pelayanan publik yang dilakukan selama ini. Peningkatan kualitas pelayanan publik pada BRMP Jawa Tengah sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi layanan publik yang dilakukan secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Pembuatan pelayanan terpadu satu pintu sebagai upaya dalam mengefektifkan pelayanan yang sederhana, mudah, dan cepat.

Hasil survei kepuasan masyarakat pada tahun 2025 (periode survei 1 Januari s/d Desember 2025) di BRMP Jawa Tengah dengan jumlah responden 168 orang responden menunjukkan indeks nilai SKM sebesar 94,00 dengan mutu pelayanan kategori A dan kinerja unit pelayanan adalah **sangat baik**.