

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN 1 (PERIODE JANUARI S.D MARET 2025)**

Oleh :

Tim TKD BPSIP Lampung



**BALAI PENERAPAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN LAMPUNG
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2025**

LAPORAN HASIL ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BPSIP LAMPUNG TRIWULAN I TAHUN 2025

Latar Belakang

Pengukuran kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Salah satu Upaya Pengukuran kepuasan masyarakat antar lain dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang merupakan kegiatan untuk mengukur secara global dan menyeluruh tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik pada instansi pemerintah, salah satunya di Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Lampung. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan upaya untuk mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan sebagai bagian dari upaya untuk melakukan perbaikan pelayanan publik oleh BPSIP Lampung.

Pelaksanaan SKM ini diharapkan dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan dan mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu SKM juga diharapkan dapat mendorong penyelenggara layanan agar menjadi lebih inovatif dan dapat mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Tujuan Survei

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di BPSIP Lampung Triwulan 1 Tahun 2025.

Metode Survei

a. Periode Survei

Survei dilaksanakan secara manual pada periode Triwulan 1 antara lain periode bulan Januari sampai dengan Maret Tahun 2025.

b. Metode survei

Survei menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran berdasarkan skala *Likert*. Tahapan pelaksanaan SKM meliputi penyusunan instrumen, penentuan besaran dan teknik penarikan sampel, penentuan responden, pelaksanaan survei, pengolahan hasil survei, serta penyajian dan pelaporan hasil. Metode survei kepuasan masyarakat yaitu dengan kuesioner melalui pengisian sendiri.

SKM yang dilakukan pada periode Triwulan 1 melibatkan 60 orang responden. Jenis pelayanan yang termasuk dalam penilaian Survei Kepuasan Masyarakat BPSIP Lampung terdiri atas Layanan Unit Pengelola Benih Sumber (UPBS), Uji Laboratorium, dan Diseminasi Informasi Teknologi (kunjungan ke Kebun Percobaan (Natar, Masgar dan Tegineneng) dan layanan magang).

c. Pengolahan Data

Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan rata-rata bobot tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = Bobot nilai per unsur

Nilai rata-rata tertimbang dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

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

N = Bobot nilai per unsur

Nilai SKM kemudian dikonversikan dengan nilai dasar 25 untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100. Kategori nilai persepsi, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan disajikan pada tabel 1.

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Periode Januari s.d Maret Tahun 2025

Responden

Jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Triwulan 1 tahun 2025 yakni sebanyak 60 orang yang terdiri atas responden laki-laki sebanyak 28 orang dan perempuan sebanyak 32 orang. Berdasarkan tingkat pendidikannya sebanyak 36,67% responden berpendidikan SMA, sebanyak 61,67% responden berpendidikan strata 1 (S1), sebanyak 1,67% responden berpendidikan Strata 2 (S2).

PENGOLAHAN DATA SKM PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN													
Caturwulan 1 (Periode Januari - Maret 2025)													
Unit Pelayanan : Balai Pelayanan Standardisasi Instrumen Pertanian Lampung													
Alamat : Jl. ZA Pagar Alam No. 1A Rajabasa-Bandar Lampung													
No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Nama	Umur	Pendidikan	Jenis Kelamin
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adry Wasuhaya	20	S1	P
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Desi Nurhaliza	20	S1	P
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ari Alifandi	20	S1	L
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rifa Auzania	21	S1	P
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Desi Triana Marza, S.Pd.	38	S1	P
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agipal	43	S1	L
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	H. Suwarsa	48	S1	L
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Reza F	37	S1	L
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	M. Affan Rosady	32	S1	L
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Novita Dewi Mulyani, S.Pd.	35	S1	P
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rusdhanar, S.Pd.	48	S1	P
12	3	3	4	4	4	3	4	4	4	Weni Oktavia, S.Pd.	41	S1	P
13	3	3	4	4	4	3	4	4	3	Rangga Gusmantera, S.Pd.	41	S1	L
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wahyuni Lestari	32	S1	P
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Novita Cahwita Marzan	41	S1	P
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Desiana Trihapsari M	49	S1	P
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wendita Octavia	35	S1	P
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Try Affia	42	S1	P
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Abdul Gustama	44	S1	L
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Reza Firidan Ruswandi	29	S1	L
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mat Riyandi Rosadny	34	S1	L
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rinangga O	39	S1	P
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Musandharab	46	S1	P
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Suwardono Harjuno	52	S1	L
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Virramachari Nazka H	24	S1	P
26	4	4	4	3	4	4	4	3	3	Faihsal Prasta M	35	S1	L
27	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Marsha Alva S	39	SMA	P
28	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Dhany Wahyuningisah	35	SMA	P
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siti Nur Oktavia	20	SMA	P
30	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Amanda Kusuma M	30	S1	L

31	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Diri Sanada	45	SMA	L
32	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Kiki Rahmad R	25	S1	L
33	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Prayudi Batu M	21	S1	L
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Riary Lilla Fajri	26	S2	L
35	4	4	4	4	4	4	4	4	3	yuni Anggraini	27	S1	L
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Muhammad Rizq	40	S1	L
37	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Rahmah Adhar	40	SMA	L
38	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Ari Pratama Sanjaya	25	S1	L
39	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Thania Indri Santri	20	Sma	P
40	4	4	4	4	4	4	4	4	3	M. Arief S	17	Sma	L
41	4	4	3	4	4	3	3	4	3	Yudhistira	30	SMA	L
42	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Nadira Fadhil	17	SMA	L
43	4	3	4	4	3	3	3	4	3	Erma Farasdati	26	S1	P
44	3	4	4	4	4	3	4	4	3	MGS M Farjo	26	S1	L
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Maura Hanum	20	S1	P
46	3	3	3	3	3	4	3	4	3	Jihan Syahuni	18	SMK	P
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Holy Fatma Seta Mulya	18	SMK	P
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Novi Intar Pramudita	28	S1	P
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Toni Bayu Saputri	18	SMK	L
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tigra Krisnawati	31	S1	P
51	4	4	4	4	4	4	3	4	3	Trio Hadi Saputra	17	SMK	L
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Indra Pratama	28	SMA	L
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Galang Ramadhan	20	SMA	L
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rania Cahli Putri	17	SMA	P
55	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Mariana Irawa	17	SMA	P
56	3	4	4	4	4	4	3	4	4	Reho wulandari	17	SMA	P
57	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Siska Amanda Sari	17	SMA	P
58	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Meliana Nopri Astuti	16	SMA	P
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Putri Dian Lestari	17	SMA	P
60	3	4	4	4	4	3	3	4	4	Novanti Imalia	16	SMA	P
Jumlah	232	233	236	237	232	233	231	240	227				
N Harfians	3,87	3,89	3,93	3,95	3,87	3,88	3,85	4,06	3,78				
Nilai Tertinggi													1
Unsur	0,43	0,43	0,44	0,44	0,43	0,43	0,43	0,44	0,42				3,89
													97,27
													Sangat Baik

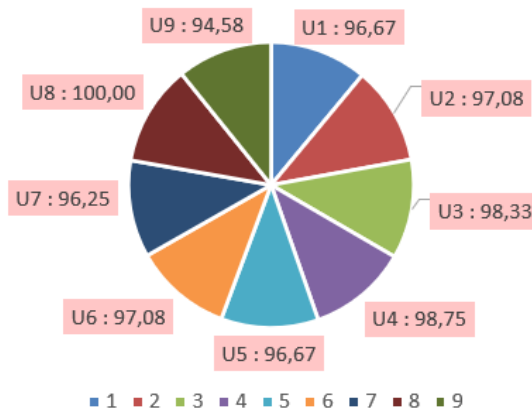
Nilai SKM Per Unsur

Unsur SKM yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 meliputi 9 unsur yakni persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Hasil pengukuran SKM BPSIP Lampung periode Triwulan 1 Tahun 2025 diperoleh Nilai Rata-rata Kepuasan dari masing masing unsur untuk persyaratan sebesar 3,26, Sistem mekanisme dan prosedur 3,07, Waktu Penyelesaian 3,08, Biaya/Tarif 3,38, Produk spesifikasi jenis pelayanan 3,08, Kompetensi pelaksana 3,26, Perilaku Pelaksana 3,23, Penanganan pengaduan saran dan masukan 3,24, sarana dan prasarana 3,04.

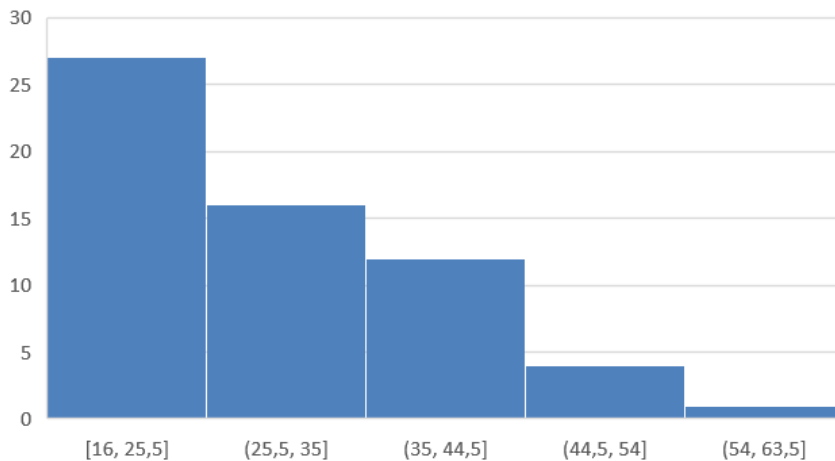
Unsur pelayanan publik di BPSIP Lampung pengukuran SKM Triwulan 1 periode Januari s.d Maret Tahun 2025 memiliki nilai berkisar antara 76,61 – 88,30 dengan Mutu Pelayanan Baik. Unsur Persyaratan (U1) dan Unsur pelayanan Kompetensi Pelaksana (U6) merupakan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi dengan kategori Baik sebesar 391 dengan Nilai Rata-rata kepuasan unsur 3,26. Unsur pelayanan Persyaratan (U1) dan Unsur pelayanan Kompetensi Pelaksana (U6) dinilai oleh responden dengan kategori dikelola dengan baik. Hal ini disebabkan karena pelayanan Untuk Persyaratan yang diberikan dalam memperoleh Informasi dan layanan dibuat sesimpel mungkin dengan hanya menyertakan e KTP / Tanda Pengenal atau Surat Tugas dan untuk Unsur pelayanan Kompetensi Pelaksana BPSIP Lampung terus berupaya meng upgrade potensi dari seluruh pelksanan layanan di garis depan agar dapat memberikan pelayananan semaksimal mungkin dengan waktu yang sesingkat mungkin. Unsur sarana dan prasarana (U9) memiliki nilai terendah sebesar 365 dengan nilai rata-rata kepuasan unsur 3,04, hal ini diduga disebabkan kurang lengkap nya sarana dan prasarana yang dapat BPSIP Lampung sajikan. Untuk laboratorium harus upgrade lagi jenis pelayanannya dan alat.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%	Keterangan
U1	Persyaratan	3,87	96,67	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,88	97,08	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,93	98,33	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	3,95	98,75	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,87	96,67	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,88	97,08	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,85	96,25	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00	100,00	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,78	94,58	Sangat Baik
	NRR Tertimbang Unsur	3,89	97,27	Sangat Baik

Persentase Unsur Pelayanan
SKM 2025 BPSIP Lampung



Kategori Usia Pemohon layanan



Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut diperlukan untuk memperbaiki pelayanan unsur terendah meski masih masuk dalam kategori baik yaitu unsur Sarana dan Prasarana (U9) sebagai berikut

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu			PJ
			Januari	Februari	Maret	
1.	Unsur Sarana Dan Prasarana	Evaluasi hasil SKM Triwulan 1 tahun 2025 Dan mengidentifikasi strategi untuk meningkatkan unsur pelayanan terutama pada unsur sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan mengajukan beberapa alat yang banyak digunakan oleh lapisan Masyarakat	√	√	√	Sub Koordinator KSP

Bandarlampung, 11 Maret 2025

Yang melaporkan,



Desmarita Sary, SP., MP