

**LAPORAN TRIWULAN I
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI
PERTANIAN JAKARTA**



**BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN JAKARTA
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2026**

KATA PENGANTAR

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan implementasi dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 38 yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan secara berkala sebagai upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan serta mengakomodir harapan dari masyarakat penerima/pengguna layanan.

Laporan ini merupakan interpretasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I tahun 2026 terhadap layanan yang diberikan oleh Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jakarta. Nilai rata-rata konversi IKM Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jakarta Jakarta dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan pada tahun 2026 (Periode Januari – Maret) yaitu yaitu 90,10 dengan mutu pelayanan A. Nilai konversi tersebut berada di rentang nilai konversi IKM antara 88,11 – 100 untuk kategori **Sangat Baik**, yang diperoleh dari 46 responden. Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jakarta Jakarta memiliki Jenis informasi/ layanan diantaranya yaitu layanan Konsultasi dan Rekomendasi Informasi Standardisasi Pertanian; Magang/ PKL; Penyediaan Benih dan Kunjungan Taman Agro Eduwisata/ Bimbingan Teknis/ Pelatihan. Berdasarkan jumlah responden, jenis layanan didominasi oleh layanan Magang/ PKL sebanyak 8 orang dan layanan Kunjungan Taman Agro Eduwisata/ Bimbingan Teknis/ Pelatihan sebanyak 34 orang.

Hasil survei diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan di lingkungan Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jakarta Jakarta. Demikian laporan ini kami susun, semoga laporan ini dapat bermanfaat dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik yang prima

Kepala Balai Besar,



Dr. Sri Sasmita Dahlan, S.P., M.Si. 
NIP. 198303192005012001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iii
RINGKASAN	iv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan.....	1
II. METODE.....	2
2.1 Pelaksanaan SKM	2
2.2 Waktu dan Tempat	2
2.3 Metode SKM.....	2
III. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	4
3.1 Mutu dan Jenis Layanan BRM Jakarta	4
3.2 Data responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	6
3.3 Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	8
IV. PENUTUP	9
LAMPIRAN.....	11

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Konversi Mutu Pelayanan	3
Tabel 2. Mutu Pelayanan BBPMP Jakarta	4
Tabel 3. Jenis layanan BBPMP Jakarta	5

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Persentase jumlah responden berdasarkan jenis kelamin	6
Gambar 2. Jumlah responden berdasarkan Tingkat pendidikan	7
Gambar 3. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan	7
Gambar 4. Presentase responden berdasarkan rentang usia	8

RINGKASAN

Laporan ini merupakan interpretasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I tahun 2026 terhadap layanan yang diberikan oleh Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jakarta. Nilai rata-rata konversi IKM BBPMP Jakarta dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan pada tahun 2026 (Periode Januari – Maret) yaitu yaitu 90,10 dengan mutu pelayanan A. Nilai konversi tersebut berada di rentan nilai konversi IKM antara 88,11 – 100 untuk kategori **Sangat Baik**, yang diperoleh dari 46 responden. BBPMP Jakarta memiliki Jenis informasi/ layanan diantaranya yaitu layanan Konsultasi dan Rekomendasi Informasi Standardisasi Pertanian; Magang/ PKL; Penyediaan Benih dan Kunjungan Taman Agro Eduwisata/ Bimbingan Teknis/ Pelatihan. Berdasarkan jumlah responden, jenis layanan didominasi oleh layanan Magang/ PKL sebanyak 8 orang dan layanan Kunjungan Taman Agro Eduwisata/ Bimbingan Teknis/ Pelatihan sebanyak 34 orang.

Hasil survei diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan di lingkungan Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jakarta Jakarta. Demikian laporan ini kami susun, semoga laporan ini dapat bermanfaat dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik yang prima.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

BBPMP Jakarta terus berkomitmen dalam meningkatkan pelayanan dengan berpedoman pada beberapa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan publik, diantaranya yaitu Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 30 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian dan Kesesuaian Penerapan Standar Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, BBPMP Jakarta melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik melalui unsur-unsur yang dapat dijadikan dan diberlakukan untuk semua jenis pelayanan. Unsur SKM merupakan faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil SKM tersebut selanjutnya dijadikan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM merupakan salah satu instrumen untuk mengukur tingkat kinerja pelayanan dan memberikan kesempatan kepada Masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja BBPMP Jakarta. Data indeks yang diperoleh akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan mendorong untuk meningkatkan mutu pelayanan khususnya di BBPMP Jakarta.

1.2 Tujuan

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di BBPMP Jakarta.

II. METODE

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BBPMP Jakarta dilakukan secara mandiri dengan membentuk tim pelaksana kegiatan SKM.

2.2 Waktu dan Tempat

Pengisian kuesioner dilaksanakan pada bulan Januari s.d Maret 2026 di Kantor BBPMP Jakarta maupun di luar kantor BBPMP Jakarta pada saat pengguna jasa mendapatkan pelayanan.

2.3 Metode SKM

Metode SKM menggunakan metode kualitatif melalui pengukuran menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi Masyarakat terhadap suatu jenis Pelayanan Publik. Teknik SKM menggunakan kuesioner dengan wawancara tatap muka dan kuesioner elektronik (e-survey) menggunakan *google form*. Bentuk pilihan jawaban atas kuesioner mencerminkan tingkat kualitas pelayanan publik dimulai dari sangat baik sampai dengan tidak baik. Pengumpulan data diperoleh dengan menanyakan kepada Masyarakat mengenai unsur SKM. Unsur SKM, terdiri atas:

1. Persyaratan (U1)
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)
3. Waktu Penyelesaian (U3)
4. Biaya atau tarif*) (U4)
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik (U5)
6. Kompetensi Pelaksana (U6)
7. Perilaku Pelaksana (U7)
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan; dan (U8)
9. Prasarana dan Sarana (U9)

Berdasarkan PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji dalam perhitungan SKM. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Sedangkan, untuk memperoleh nilai SKM digunakan rumus sebagai berikut:

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

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

$$\text{Nilai Konversi SKM} = \text{Nilai SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai SKM seperti tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 1. Nilai Konversi Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kategori
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

III. HASIL DAN TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

3.1 Mutu dan Jenis Layanan BRM Jakarta

Nilai rata-rata konversi IKM BBPMP Jakarta dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan pada tahun 2025 (Periode Januari – Maret) yaitu 90,10 dengan mutu pelayanan A (Tabel 1). Nilai konversi tersebut berada di rentang nilai konversi IKM antara 88,31 – 100 untuk kategori Baik (Tabel 1), yang diperoleh dari 46 responden.

Jumlah Responden		Nilai Per Unsur									Rerata
Laki-Laki	Perempuan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
17	29	3,59	3,52	3,57	3,74	3,54	3,63	3,70	3,59	3,57	3,60

Tabel 2. Mutu Pelayanan BBPMP Jakarta

No	Unsur Pelayanan	Nilai Konversi IKM Per Unsur	Mutu Pelayanan	Kategori
1	Persyaratan (U1)	89,67	A	Sangat Baik
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur (U2)	88,04	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian (U3)	89,13	A	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif (U4)	93,48	A	Sangat Baik
5	Produk/Jenis Layanan (U5)	88,59	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	90,76	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana (U7)	92,39	A	Sangat Baik
8	Penanganan Saran, Keluhan, dan Pengaduan (U8)	89,67	A	Sangat Baik
9	Prasarana dan Sarana (U9)	89,13	A	Sangat Baik
Nilai IKM BBPMP Jakarta		90,10	A	Sangat Baik

Berdasarkan data konversi IKM per unsur, diperoleh data nilai konversi IKM umumnya berada pada kategori Sangat Baik dengan mutu pelayanan A. Namun, terdapat unsur pelayanan “Sistem Mekanisme dan Prosedur” dengan nilai mutu pelayanan B (Baik).

BBPMP Jakarta memiliki Jenis informasi/ layanan diantaranya yaitu layanan Konsultasi dan Rekomendasi Informasi Standardisasi Pertanian; Magang/ PKL; Penyediaan Benih dan Kunjungan Taman Agroeduwisata/ Bimbingan Teknis / Pelatihan. Berdasarkan

jumlah responden, jenis layanan didominasi oleh layanan Magang/ PKL sebanyak 8 orang dan layanan Kunjungan Taman Agro Eduwisata Bimbingan Teknis/ Pelatihan sebanyak 34 orang.

Tabel 3. Jenis layanan BBPMP Jakarta

Jenis Informasi/ Layanan	Jumlah responden
Layanan Konsultasi dan Rekomendasi Informasi Standarisasi Pertanian	2 orang
Layanan Magang/PKL	8 orang
Layanan Perpustakaan	-
Layanan Penyediaan Benih	2 orang
Layanan Kunjungan Taman Agro Eduwisata/ Bimbingan Teknis/Pelatihan/	34 orang
Total	46 orang

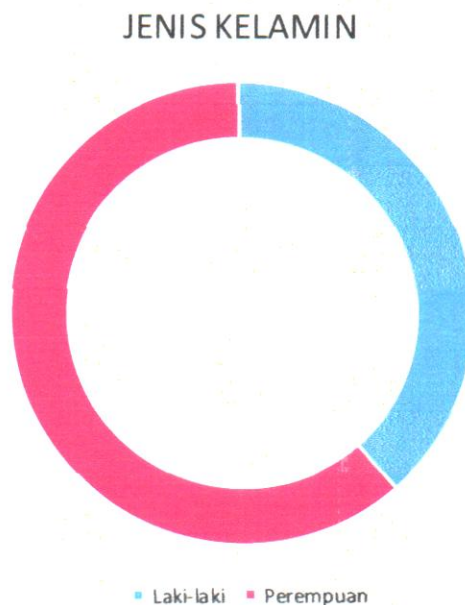
Berdasarkan survei kepuasan masyarakat terhadap tiap-tiap layanan BBPMP Jakarta ditunjukkan pada tabel 4. Empat jenis layanan di BBPMP Jakarta memperoleh nilai Indeks kepuasan masyarakat dengan kategori **Sangat Baik** yaitu i) Layanan Konsultasi dan Rekomendasi Inovasi Teknologi Pertanian; ii) Layanan Magang/PKL; iii) Layanan Kunjungan Agroeduwisata/Bimbingan Teknis/Pelatihan; dan iv) Layanan Penyediaan Benih.

Tabel 4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap tiap layanan di BBPMP Jakarta.

Jenis Layanan	Jumlah Respon nden	Nilai Per Unsur									Nilai IKM
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Layanan Konsultasi dan Rekomendasi Inovasi Teknologi Pertanian	2	3,60	3,53	3,60	3,53	3,67	3,53	3,67	3,73	3,67	89,19
Layanan Magang/PKL	8	3,63	3,50	3,50	3,50	3,63	3,63	3,63	3,50	3,75	89,58
Layanan Kunjungan Agroeduwisata/ Bimbingan Teknis/Pelatihan	34	3,56	3,56	3,62	3,79	3,56	3,65	3,71	3,56	3,53	90,36
Layanan Penyediaan Benih	2	3,68	3,46	3,62	3,92	3,53	3,85	3,69	3,53	3,62	91,40

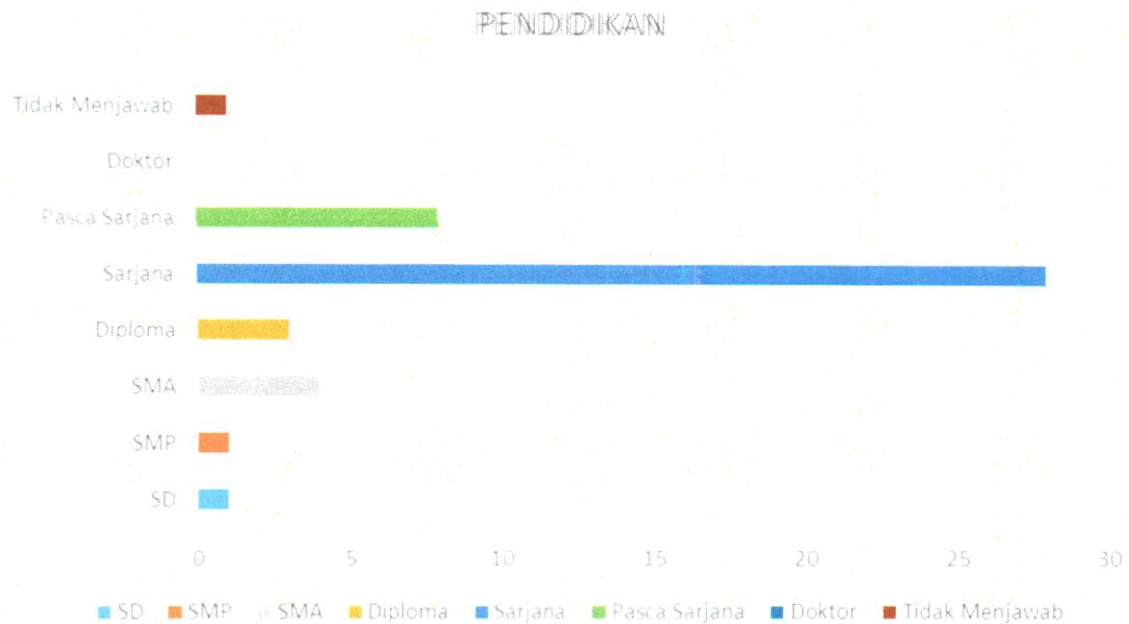
3.2 Data responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Hasil SKM Triwulan I Tahun 2026 diperoleh sejumlah 46 responden. Data responden tersebut dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, informasi yang dibutuhkan dan rentang usia. Berdasarkan data responden yang masuk diperoleh presentase data responden laki-laki 37% (17 responden), sedangkan responden perempuan sebesar 63% (29 responden) (Gambar 2).



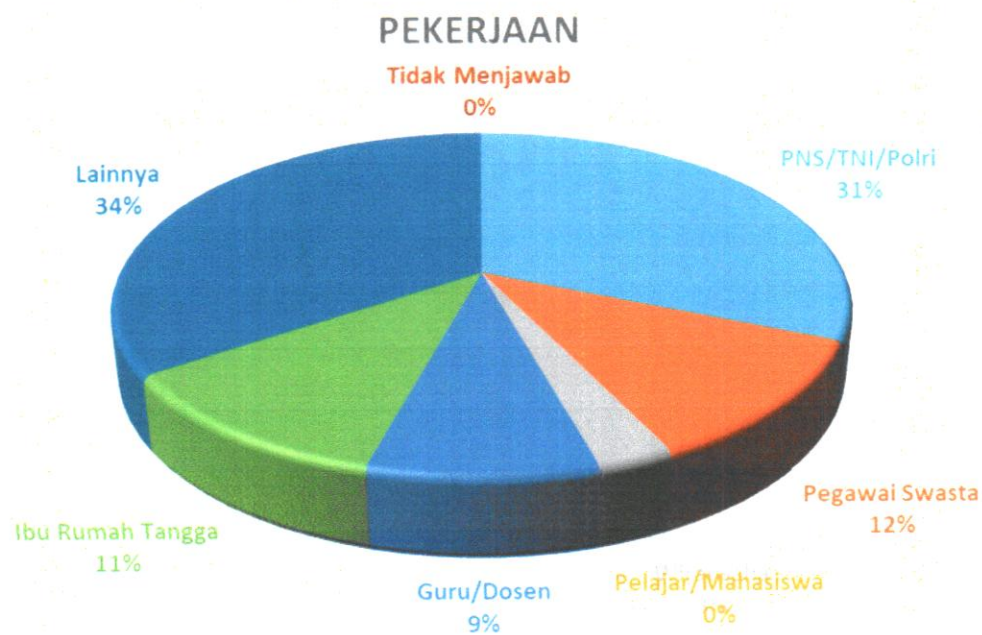
Gambar 1. Persentase jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Jumlah responden berdasarkan Tingkat Pendidikan didominasi oleh Tingkat Pendidikan pada jenjang Sarjana dan diikuti secara berturut turut Pasca Sarjana, SMA, Diploma, SD, SMP, dan Tidak Menjawab (Gambar 3).



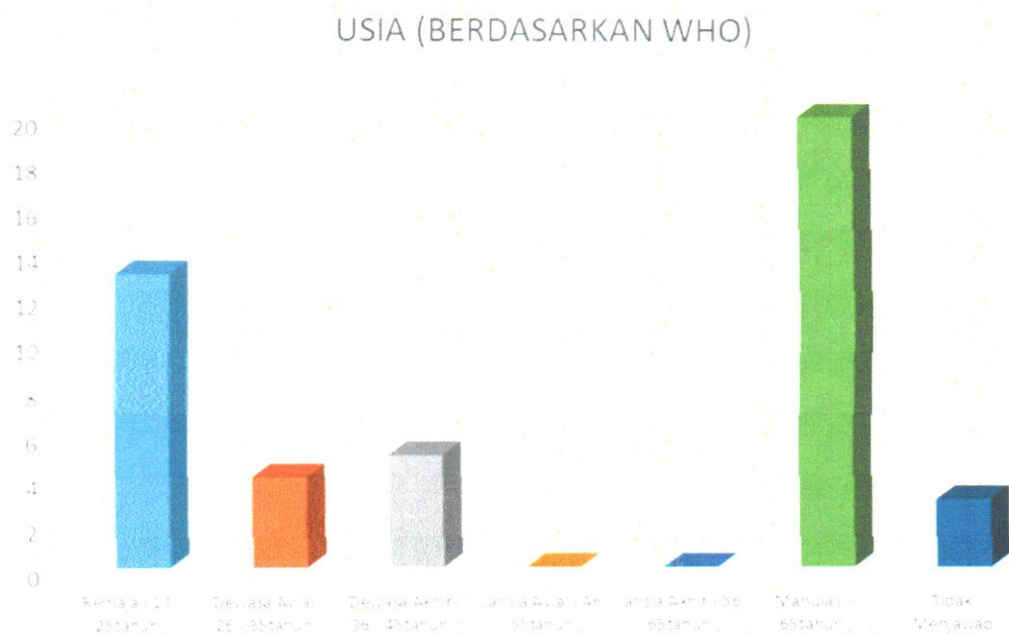
Gambar 2. Jumlah responden berdasarkan Tingkat pendidikan

Berdasarkan jenis pekerjaan, jumlah responden didominasi oleh kategori Lainnya, diikuti oleh PNS/TNI/Polri selanjutnya Pegawai Swasta (Gambar 4).



Gambar 3. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan

Berdasarkan rentang usia berdasarkan WHO, responden didominasi pada rentang usia Manula (>65 tahun), diikuti oleh rentang usia Remaja (17-25 tahun) dan kategori Dewasa Akhir (36-45) tahun (Gambar 5).



Gambar 4. Presentase responden berdasarkan rentang usia

3.3 Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Hasil survei kepuasan masyarakat Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jakarta periode 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel terlampir.

Berdasarkan data konversi IKM per unsur, diperoleh data nilai konversi IKM Triwulan I tahun 2026 pada unsur "Sistem Mekanisme dan Prosedur" (U2) menunjukkan nilai yang paling rendah dibandingkan dengan nilai lainnya yaitu 88,04. Namun, nilai tersebut masih berada di rentang nilai konversi IKM antara 76,61 – 88,30 dengan mutu pelayanan B (Baik). Berkaca pada data di atas, beberapa unsur penilaian memerlukan intervensi lanjutan karena belum mencapai nilai yang maksimal. Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jakarta telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 9 unsur pelayanan agar mendapatkan angka yang memuaskan bagi pengguna layanan. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi perbaikan unsur-unsur pelayanan yang dilakukan

di tahun 2026 sehingga dapat menghasilkan unsur penilaian pelayanan yang lebih baik, data dapat dilihat pada tabel berikut :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Konversi IKM Per Unsur	
		Triwulan IV tahun 2025	Triwulan I tahun 2026
1	Persyaratan (U1)	98,11	89,67
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur (U2)	80,95	88,04
3	Waktu Penyelesaian (U3)	97,18	89,13
4	Biaya/Tarif (U4)	80,56	93,48
5	Produk/Jenis Layanan (U5)	90,29	88,59
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	93,25	90,76
7	Perilaku Pelaksana (U7)	93,25	92,39
8	Penanganan Saran, Keluhan, dan Pengaduan (U8)	88,35	89,67
9	Prasarana dan Sarana (U9)	94,85	89,13
Nilai IKM BBPMP Jakarta		90,75	90,10

IV. PENUTUP

Laporan ini merupakan interpretasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I tahun 2026 terhadap layanan yang diberikan oleh Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jakarta. Nilai rata-rata konversi IKM BBPMP Jakarta dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan pada tahun 2026 (Periode Januari – Maret) yaitu yaitu 90,10 dengan mutu pelayanan A. Nilai konversi tersebut berada di rentang nilai konversi IKM antara 88,11 – 100 untuk kategori **Sangat Baik**, yang diperoleh dari 46 responden. BBPMP Jakarta memiliki Jenis informasi/ layanan diantaranya yaitu layanan Konsultasi dan Rekomendasi Informasi Standardisasi Pertanian; Magang/ PKL; Penyediaan Benih dan Kunjungan Taman Agro Eduwisata/ Bimbingan Teknis/ Pelatihan. Berdasarkan jumlah responden, jenis layanan didominasi oleh layanan Magang/ PKL sebanyak 8 orang dan layanan Kunjungan Taman Agro Eduwisata/ Bimbingan Teknis/ Pelatihan sebanyak 34 orang.