

LAPORAN HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



TAHUN 2025



**KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN
BALAI BESAR PENGEMBANGAN DAN PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN
BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN
NUSA TENGGARA BARAT
2025**

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa kami panjatkan, atas segala Rahmat dan KaruniaNya sehingga penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2025, dapat diselesaikan. Laporan ini disusun untuk dapat memberikan informasi Survei Kepuasan Masyarakat yang telah mendapatkan layanan oleh Balai Penerapan Modernisasi Pertanian NTB dalam kurun waktu selama tahun 2025. Ini merupakan evaluasi terhadap penerapan amanat Undang-Undang No. 14 tahun 2017 untuk penyediaan dan pengelolaan informasi publik di lingkungan BRMP NTB selama periode tahun 2025, serta langkah-langkah tindak lanjut yang tepat dan perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.

Semoga laporan ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai layanan kepada publik dan menjadi evaluasi bagi BRMP NTB terhadap hal-hal yang masih memerlukan perbaikan layanan, serta kelengkapan fasilitas yang disediakan untuk mendukung pelayanan kepada publik. Demikian halnya untuk penyusunan laporan masih terdapat banyak kekurangan sehingga kepada semua pihak diharapkan saran dan masukannya untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan publik BPSIP NTB dimasa mendatang.



DAFTAR ISI

	Hal.
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan dan Sasaran	2
1.3. Manfaat.....	Error! Bookmark not defined.
1.4. Metode	3
1.4. Tahapan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat :.....	4
1.5. Teknis Survei Kepuasan Masyarakat	5
1.6. Pelaksanaan Kegiatan	Error! Bookmark not defined.
II. ANALISIS SURVEY SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT.....	6
2.1. Metode Pengambilan Sampel.....	6
2.2. Teknik Pengumpulan Data	6
2.3. Variabel Pengukuran.....	7
2.4. Teknik Analisis Data	7
III. HASIL DAN PEMBAHASAN	9
PENUTUP/REKOMENDASI	15

I. PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat Survey Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.

Sebagai salah satu Lembaga publik yang mengemban amanat Undang-undang nomor 22 tahun 2019 bahwa seluruh produk pertanian harus terstandar demi menjamin mutu dari proses hasil pertanian, maka dibentuklah Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian melalui Peraturan Presiden Nomor 192 Tahun 2024 tentang Kementerian Pertanian untuk merumuskan dan mengkoordinasikan standar instrumen pertanian, serta untuk mengharmonisasikan penerapan dan pemeliharaan standar instrumen pertanian. Survey dilaksanakan dalam rangka memberikan data dan informasi atas penilaian masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Nusa Tenggara Barat (BRMP NTB). Survey Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif secara langsung atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh seberapa baik sikap dan perlakukan penyelenggara negara/instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya kepada masyarakat serta tingkat Survey Kepuasan Masyarakat yang ditandai dengan membaiknya kesejahteraan masyarakat dari waktu ke waktu. Survei yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Sebagai salah satu upaya pengejawantahan dari UU no 14 tahun 2008 tersebut, Pemerintah Republik Indonesia telah megeluarkan Peraturan Menteri Pertanian nomor 32/permentan/ot.140/5/2011 tentang pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan kementerian pertanian. Maksud dari Permentan tersebut antara lain: (1) sebagai dasar bagi pengguna dalam memperoleh dan menggunakan informasi pertanian; (2) sebagai dasar bagi Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi (PPID) di Kementerian dalam penyelenggaraan pengelolaan dan pelayanan informasi publik dan dokumentasi. Adapun tujuan dari Permentan tersebut antara lain: (1) komunikasi yang harmonis antara penyedia informasi dengan pemohon dan pengguna informasi pertanian; (2) integrasi antara penyedia informasi pertanian kepada publik.

Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.

Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam PermenpanRB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa Survey Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Survei kepuasaan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur Kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di BRMP NTB. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

- 1) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di pada unit-unit pelayanan di BRMP NTB
- 2) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di BRMP NTB .
- 3) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di BRMP NTB

Manfaat dilakukannya survey kepuasan masyarakat adalah untuk :

- 1) Diketahuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada BRMP NTB
- 2) Diketahuinya kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik pada BRMP NTB.
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- 4) Diketahuinya indeks Survey Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik BRMP NTB.

1.3. Metode Pengumpulan Data

Dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip, yaitu:

- 1) Transparan
Hasil Survey Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat
- 2) Partisipatif
Dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya
- 3) Akuntabel
Hal-hal yang diatas dalam Survey Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan secara benar dan konsisten terhadap pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku
- 4) Berkesinambungan
Survey Kepuasan Masyarakat harus dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan
- 5) Berkeadilan
Pelaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental
- 6) Netralitas
Dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari :

- 1) **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
- 2) **Sistem, mekanisme dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- 3) **Waktu penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
- 4) **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
- 5) **Kesesuaian Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
- 6) **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
- 7) **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas memberikan pelayanan
- 8) **Sarana dan Prasarana, Sarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. **Prasarana** adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha,pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer,mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
- 9) **Penanganan saran, keluhan dan pengaduan,** saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan dengan jangka waktu tertentu. Jangka waktu tertentu tersebut diantaranya setiap 3 bulan, 6 bulan atau 1 tahun. Penyelenggara publik setidaknya minimal melakukan survei sebanyak 1 tahun sekali dengan mempublikasikan hasil survei kepada masyarakat.

1.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Untuk kelancaran pelaksanaan survei maka diperlukan pemenuhan tahapan-tahapan yang harus dilaksanakan. Tahapan tersebut meliputi penyiapan kuesioner, menguji coba kuesioner, menentukan sampel, mengumpulkan data, dan mengolah data survey.

Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan secara periodic (berkala) setiap 3 bulan (triwulan) melalui quisioner online dan pencatatan di buku tamu serta kunjungan.

1.5. Teknis Survei Kepuasan Masyarakat

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Nusa Tenggara Barat sebagai salah satu unit pelayanan publik lingkup kementerian petanian memiliki tugas pokok dan fungsi sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian Kementerian Pertanian, adalah melaksanakan penerapan standar instrumen pertanian. Adapun fungsi BRMP NTB yaitu: merancang, menguji, serta menyebarluaskan teknologi pertanian modern yang aplikatif dan tepat guna. Sebagai institusi yang berfokus pada modernisasi pertanian, BRMP mengemban beberapa tugas dan fungsi strategis, di antaranya: 1) penyusunan kebijakan teknis rencana dan program terkait perekayasaan, perakitan, pengujian, serta penerapan pertanian modern; 2) pelaksanaan kebijakan teknis di bidang perekayasaan, pengujian, dan perakitan teknologi pertanian; 3) pemantauan dan evaluasi yang meliputi analisis serta pelaporan atas pelaksanaan program-program modernisasi pertanian; 4) pelaksanaan fungsi administrasi dan pendukung program strategis Kementerian Pertanian, serta 5) menjalankan tugas lain yang diberikan oleh Menteri Pertanian untuk mendukung pembangunan pertanian nasional.

Dalam pelaksanaan tupoksinya, BRMP NTB selalu berinteraksi dan bekerjasama dengan institusi/instansi lain. Oleh karena itu perlu dilakukan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dan stakeholder lainnya terhadap layanan BRMP NTB selaku lembaga publik Negara.

1.6. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Ditentukan berdasarkan total populasi pengguna layanan dengan menggunakan tabel sampel seperti [Krejcie and Morgan](#) atau minimal 1% dari total pengguna layanan di BRMP NTB.

II. ANALISIS DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Metode Pengambilan Sampel

Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di BRMP NTB, antara lain: Petani, Mahasiswa, Masyarakat Umum, Dinas Terkait, Siswa dan lainnya. Sampel pada penelitian ini diambil dengan menggunakan form yang diisi langsung oleh pengguna dengan tahapan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di BRMP NTB sebagai berikut:

- 1) Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 2) Tim survei juga menyusun kuasiener dalam Google Form.
- 3) Kuesioner yang telah diisi direkap oleh petugas survei di masing-masing unit.
- 4) Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
- 5) Tim survei mengkoding kuesioner dan melakukan analisis data
- 6) Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif serta interpretasinya.

2.2. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban terbuka melalui link google form

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdujasVVBRQYDmJd7wpXQJB0qSLrMSzSvmg15GE2K8I1c5GQ/viewform>. Google form ini dibagikan kepada penerima layanan BRMP NTB setelah pengguna layanan menerima layanan dari BRMP NTB.

Setelah pengumpulan data melalui link kuisioner maka seluruh data yang terekap di peroleh dari link data: <https://docs.google.com/spreadsheets/u/0/d/1XrMca0-384w-mx1SJraDBcubqh9haULjy3iDMEEpjao/htmlview#>. Data yang telah diperoleh dianalisis untuk mengetahui indeks Survey Kepuasan Masyarakat.

2.3. Variabel Pengukuran

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpan RB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

- 1) Persyaratan. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Prosedur. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu pelayanan. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) 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.
- 5) Kesesuaian Produk/ Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang 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 adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8) Sarana dan Prasarana
- 9) Penanganan pengaduan saran dan masukan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

2.4. Analisis Data Responden

Analisis data hasil pengukuran SKM di BRMP NTB ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun pensemponnya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di BRMP NTB sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval, Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja UKPP

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	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	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3, 5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Tabel 2. Karakteristik Pengguna Layanan BRMP NTB tahun 2025

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah (Orang)	Percentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	260	57,7
		Perempuan	190	42,2
2	Pekerjaan	Mahasiswa	141	31,33
		PNS	89	19,78
		Swasta/Petani/ Peternak	116	25,78
		Dosen	19	4,22
		Guru	34	7,56
		Siswa	51	11,33
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	450	100%
		Disabilitas	0	0%

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil IKM BRMP tahun 2025

Unit kerja BRMP NTB terbagi menjadi 5 Unit yaitu Unit Layanan Laboratorium Pengujian, Diseminasi, UPBS Ternak, UPBS Tanaman serta Publik dan Humas. Masing-masing unit diambil sebagai sampel dengan jumlah yang berbeda-beda sesuai dengan jumlah pengguna yang mengisi form Survey Kepuasan Masyarakat, dari hasil survey jumlah pengguna di masing-masing unit disajikan pada Tabel 2 berikut ini.

Tabel 3: Jumlah Responden Masing-masing Unit Layanan di BRMP NTB tahun 2025

NO.	UNIT PELAYANAN	JUMLAH RESPONDEN (orang)
1.	Layanan Laboratorium Pengujian	57
2.	Layanan Diseminasi	37
3.	Layanan UPBS Ternak	37
4.	Layanan UPBS Tanaman	51
5.	Layanan Publik dan Humas	47
Jumlah		229

Jumlah pengunjung yang datang dan menggunakan layanan BRMP NTB dalam Tahun 2025 sebanyak 450 orang terdiri dari 260 Laki-laki dan 190 Perempuan. Sedangkan jumlah responden yang mengisi survei sebanyak 229 responden atau sekitar 50% terdiri dari 112 orang Laki-laki dan 117 orang Perempuan. Tujuan tamu atau pengunjung yang datang ke BRMP NTB dengan berbagai maksud dan kepentingan. Keperluan pengguna atau tamu yang datang ke BRMP NTB untuk unit pelayanan publik seperti ingin memperoleh informasi terkait kegiatan BRMP NTB, bantuan yang bisa diberikan oleh BRMP NTB seperti bibit padi, jagung dan kedelai, DOC ayam, bibit tanaman sayuran atau konsultasi tentang layanan yang diberikan, kerjasama serta permintaan sebagai nara sumber. Selain itu sebagian mencari informasi terkait dengan administrasi, laporan kegiatan dan informasi pertanian lainnya.

Dari hasil penilaian Survey Kepuasan Masyarakat terhadap layanan di BRMP NTB pada periode tahun 2025, setiap unsur menunjukkan tingkat rata-rata pada kategori **A (Sangat Baik)** dengan **nilai rata-rata 3,63 dan interval konversi 90,87**.

Tabel 4. Kategori Indeks SKM seluruh unit layanan di BRMP NTB Tahun 2025

Variabel Layanan	Nilai Interval	Interval Konversi	Kategori
1. Persyaratan	3,59	89,83	A (Sangat Baik)
2. Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,66	91,42	A (Sangat Baik)
3. Waktu penyelesaian	3,60	89,90	A (Sangat Baik)
4. Biaya/Tarif	3,63	90,80	A (Sangat Baik)
5. Kesesuaian Produk/jenis pelayanan	3,63	90,73	A (Sangat Baik)
6. Kompetensi Pelaksana	3,67	91,84	A (Sangat Baik)
7. Sarana Prasarana	3,63	90,87	A (Sangat Baik)
8. Prilaku Pelaksana	3,67	91,84	A (Sangat Baik)
9. Penanganan saran, keluhan dan pengaduan	3,64	90,59	A (Sangat Baik)
Rata-rata	3,63	90,87	A (Sangat Baik)

3.2. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data survey, diketahui bahwa unsur persyaratan layanan merupakan unsur yang masih dinilai rendah oleh pengguna. Namun demikian kategori untuk unsur terendah ini adalah di katagori sangat baik (A). Meskipun unsur terendah berada pada kategori sangat baik juga merupakan catatan tersendiri untuk BRMP NTB untuk tetap melakukan perbaikan pada unsur persyaratan menjadi lebih baik lagi, sehingga diharapkan dapat diperbaiki dan dibenahi untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Namun demikian masukan/saran responden dirangkum dalam bentuk matriks untuk selanjutnya disusun dalam rencana tindaklanjut hasil survey kepuasan masyarakat.

Penyusunan rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan capaian nilai SKM secara angka, namun lebih penting lagi, adalah untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh pengguna layanan di BRMP NTB. Adapun matriks rencana tindaklajut dapat digambarkan dalam Tabel 5.

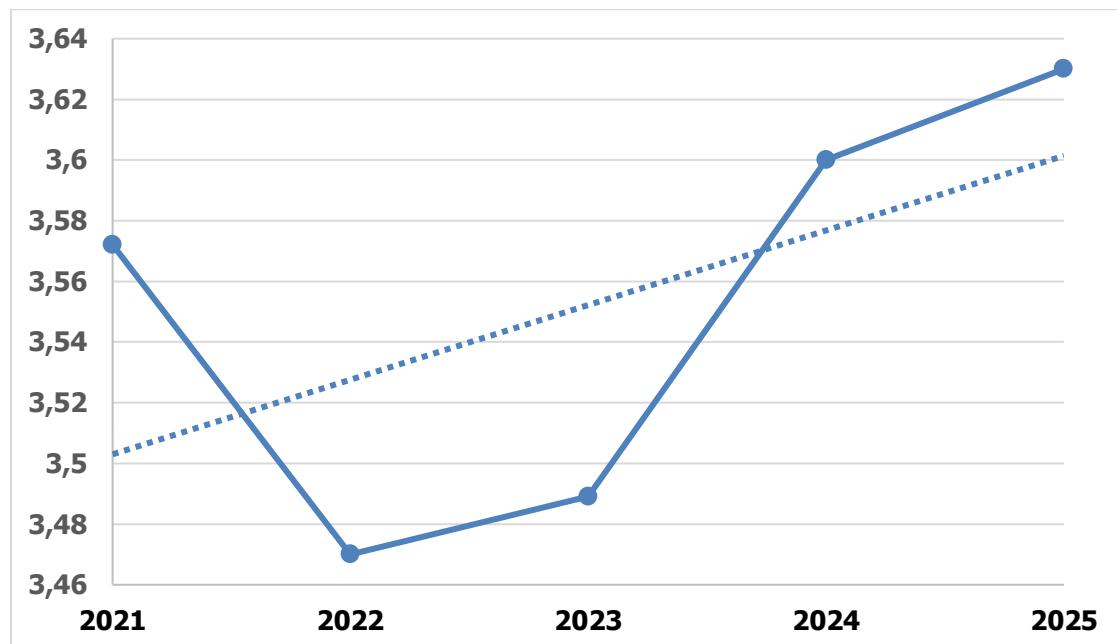
Tabel 5. Matriks Saran/Masukan Responden pada Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2025

No.	Unsur	Saran/Masukan	Rencana Tindak Lanjut
1.	Waktu Penyelesaian	Fleksibel aja nggak usah diberikan waktu	Merancang aplikasi satu pintu yang dapat diakses 24 jam
		Perlu ketepatan waktu atau tanggal penyelesaian kegiatan	Mengadakan peralatan laboratorium
		Jika tamu akan bertemu dengan pejabat BRMP. Dan pejabat tsb masih sedang ada kegiatan, sebaiknya ada staf yang siap menemani tamu tsb sementara sampai pejabat tsb datang.	Lebih mengintensifkan lagi peran layanan Humas dan Resepsionis
		Perlu konsistensi antara informasi dan realisasi waktu pelayanan, serta transparansi jika terjadi keterlambatan, misalnya melalui notifikasi status layanan secara real-time.	
2.	Kesesuaian Produk/Jenis Pelayanan	Satukan sistem informasi pertanian agar mudah di akses, tanpa harus masuk di beberapa web	Merancang aplikasi satu pintu yang dapat diakses 24 jam
		Perbanyak dan kemudahan akses diperbaiki	Merancang aplikasi satu pintu yang dapat diakses 24 jam
3.	Persyaratan	Untuk biaya analisis lab dan syarat-syaratnya nya bisa ditempel di luar agar memudahkan customer untuk mengetahui jenis dan pelayanan yang ada	Mencetak Tarif/Biaya
		Dibutuhkan orang yang sangat paham tentang jenis analisis yang ditawarkan	Peningkatan kompetensi petugas layanan
		Persyaratan pelayanan sebaiknya disampaikan secara ringkas, jelas, dan konsisten di semua media informasi, serta disertai contoh atau panduan agar mudah dipahami oleh semua lapisan masyarakat.	Mencetak persyaratan layanan dalam infografis
		Perlu ada petugas di lobby yang aktif menemani , memberi info ke tamu tentang kegiatan BRMP	Lebih mengintensifkan lagi peran layanan Humas dan Resepsionis
4.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Perlu dibuatkan yang elektronik	
		Diperbanyak kontak person	
		Alur pelayanan sebaiknya dilengkapi dengan infografis atau video singkat, serta ditempatkan di lokasi strategis dan platform digital agar lebih mudah dipahami dan diikuti oleh semua pengguna.	Mencetak alur layanan dalam infografis

5.	Biaya/Tarif	Biaya pengujian sesuai dengan yang ada di brosur dan mahasiswa dapat diskon 50%, tapi lebih baik lagi jika dijelaskan sebelumnya bahwa di pengujian lab ada biaya persiapan sampel yang tidak dijelaskan di brosur.	Lebih mengintensifkan lagi peran layanan petugas administrasi laboratorium
6.	Sarana prasarana	Sistem pelayanan online perlu ditingkatkan lagi	Merancang aplikasi satu pintu yang dapat diakses 24 jam
		Perlu peningkatan kualitas sistem online agar lebih responsif dan stabil, tampilan antarmuka yang user-friendly, serta penyediaan fasilitas fisik yang ramah bagi semua pengguna, termasuk difabel dan lansia.	<ul style="list-style-type: none"> - Merancang aplikasi satu pintu yang dapat diakses 24 jam - Menyusun anggaran untuk penyediaan fasilitas fisik untuk difabel
		Perlu ada wifi sbg pendukung layanan di lokasi BG pengunjung	Sosialisasi akses Wifi pada pengunjung
7.	Kompetensi dan Prilaku Pelaksana	Melayani, merespon, cepat tanggap diutamakan	Peningkatan kompetensi petugas layanan
		Petugas harus sudah paham jasa yang ditawarkan	Peningkatan kompetensi petugas layanan
		Tingkatkan kecepatan respon dengan pelatihan petugas secara berkala, optimalkan penggunaan aplikasi layanan online, serta pastikan petugas selalu tampil profesional dan ramah saat melayani.	Merancang aplikasi satu pintu yang dapat diakses 24 jam
		Pelayanan online nya agak susah untuk respon pesan whatsapp	Merancang aplikasi satu pintu yang dapat diakses 24 jam

3.3. Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan di BRMP NTB selama kurun waktu 2021-2025 disajikan dalam Grafik berikut:



Grafik 1. Tren Nilai SKP BRMP NTB periode tahun 2021-2025

Berdasarkan Grafik 1. Diketahui bahwa tren nilai SKM BRMP NTB selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan tren linear yang terus meningkat, meskipun pada tahun 2022 dan 2023 mengalami penurunan nilai indeks dibandingkan dengan tahun 2021 namun demikian tren ini kemudian meningkat ke tahun selanjutnya yaitu di tahun 2024-2025 . Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa BRMP NTB telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

IV. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh BRMP NTB periode tahun 2024 dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Variabel Layanan	Nilai Interval	Interval Konversi	Kategori
Kesesuaian Produk/jenis pelayanan	3,61	90,29	A (Sangat Baik)
Persyaratan	3,59	89,71	A (Sangat Baik)
Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,62	90,43	A (Sangat Baik)
Waktu penyelesaian	3,60	89,95	A (Sangat Baik)
Biaya/Tarif	3,62	90,43	A (Sangat Baik)
Sarana Prasarana	3,58	89,57	A (Sangat Baik)
Kompetensi Pelaksana	3,63	90,87	A (Sangat Baik)
Prilaku Pelaksana	3,63	90,87	A (Sangat Baik)
Penanganan saran, keluhan dan pengaduan	3,56	89,08	A (Sangat Baik)
Rata-rata	3,60	90,04	A (Sangat Baik)

Berdasarkan hasil survey tahun 2024 diketahui bahwa terdapat 2 unsur yang masih dinilai rendah oleh pengguna layanan di BRMP NTB yaitu unsur persyaratan, penanganan saran, keluhan dan pengaduan, namun demikian masih dalam kategori sangat baik. BRMP NTB telah melakukan tindaklanjut perbaikan terhadap unsur layanan konsultasi dan persyaratan, sehingga penilaian pengguna terhadap unsur tersebut dapat ditingkatkan.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No.	Unsur	Tindak Lanjut yang telah dikerjakan
1.	Persyaratan	Sosialisasi peraturan terkait persyaratan untuk memperoleh penurunan/discount tarif 50%, peraturan dimaksud adalah: 1. Peraturan Menteri Pertanian No 29/PERMENtan/KU.030/8/2017 tentang Pengenaan tarif Jasa Pengujian, Analisa, dan Sertifikasi Bagi Pelajar dan Mahasiswa 2. PMK No. 85 tahun 2023 tentang Jenis dan tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Kementerian Pertanian
2.	Penanganan saran, keluhan dan pengaduan	1. Melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja personil, mutu layanan dan aspek lainnya 2. Layanan Online/WA CS untuk mempercepat proses komunikasi dengan pengguna 3. Melakukan mutasi internal untuk lebih meningkatkan kinerja layanan

IV. KESIMPULAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa Indeks Survey Kepuasan Masyarakat yang sudah dilaksanakan selama tahun 2025 di BRMP NTB, secara umum Indeks Survey Kepuasan Masyarakat, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan di BRMP – NTB tahun 2025 dengan nilai Indeks Survey Kepuasan Masyarakat **3,63** dan interval konversi **90.87** dengan mutu pelayanan dan kinerja pelayanan kategori **A (Sangat Baik)**.

4.2. Rekomendasi

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Nusa Tenggara Barat adalah sebagai lembaga yang mengedepankan layanan kepada masyarakat oleh karena itu semua unit kerja harus mendukung dan memberikan layanan prima kepada pengguna. Berdasarkan hasil survei ini, maka unsur-unsur di masing-masing unit dengan nilai terendah harus menjadi perhatian diperbaiki dan ditingkatkan sedangkan dengan kategori sangat baik untuk dapat dipertahankan.

Lampiran:

Sosialisasi beberapa peraturan terkait persyaratan untuk memperoleh tarif 50%



Rapat Evaluasi untuk evaluasi kinerja per unit layanan di BRMP NTB



Mutasi personil untuk perbaikan kinerja laboratorium



Layanan Online

X Info kontak



CS Lab. Pengujian

+62 877-6868-4358

Sosialisasi beberapa peraturan terkait persyaratan untuk memperoleh tarif 50%

