LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
TRIWULAN II TAHUN 2026



BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN
SUMATERA SELATAN
TAHUN 2026

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 Penerapan Modernisasi Pertanian Sumatera Selatan 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 Penerapan Modernisasi Pertanian Sumatera Selatan. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan 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 Penerapan Modernisasi Pertanian Sumatera Selatan 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 Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 2 (dua) bulan (April, Mei, Juni).

1.5. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 91 orang.

BAB II. ANALISIS DATA SKM

2.1. Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 91 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	0	0.0%
		Perempuan	0	0.0%
		Tidak Diketahui	91	100.0%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0.0%
		SD/Sederajat	1	1.1%
		SMP/Sederajat	1	1.1%
		SMA/Sederajat	38	41.76%
		D1/D2/D3	2	2.2%
		D4/S1	45	49.45%
		S2	3	3.3%
		S3	1	1.1%
		Tidak Diketahui	0	0.0%
3.	Pekerjaan	TNI/POLRI	19	20.88%
		SWASTA	10	10.99%
		WIRASWASTA	3	3.3%
		Ibu Rumah Tangga	0	0.0%
		Pelajar/Mahasiswa	19	20.88%
		Petani/Nelayan	3	3.3%
		Pekerja Lepas/ Freelance	1	1.1%
		Pensiunan	1	1.1%
		Tidak Bekerja	0	0.0%
		Lain-lain	4	4.4%
		ASN (PNS/PPPK)	31	34.07%
		Tidak Diketahui	0	0.0%
4.	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	90	98.9%
		Disabilitas	1	1.1%
5.	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0.0%

		Disabilitas Intelektual	0	0.0%
		Disabilitas Mentalan	0	0.0%
		Disabilitas Sensory	1	1.1%

2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Keterangan kode unsur pelayanan pada Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang digunakan dalam tabel berikut adalah sebagai berikut:

- U1 : Persyaratan
- U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- U3 : Waktu Penyelesaian
- U4 : Biaya/Tarif
- U5 : Produk Spesifikasi jenis pelayanan
- U6 : Kompetensi pelaksana
- U7 : Perilaku pelaksana
- U8 : Penanganan Pengaduan, Saran danMasukan
- U9 : Sarana dan Prasarana

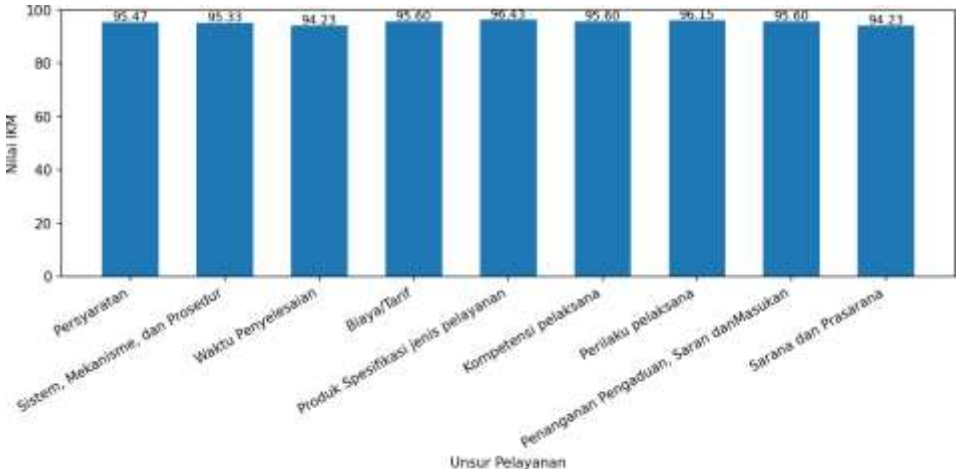
No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM Per Jenis Layanan
1.	Permintaan Data dan Informasi	14	96.43	98.21	96.43	100.0	96.43	96.43	98.21	98.21	91.07	96.83
2.	Permohonan Kunjungan/ Peninjauan Lapangan Penyedia Barang/Jasa	3	91.67	95.83	91.67	100.0	91.67	100.0	100.0	91.67	91.67	94.91
3.	Permohonan Magang/PKL	14	96.43	98.21	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	99.4
4.	Pendampingan Modernisasi Pertanian dan Fasilitasi Penerapan Teknologi Pertanian	19	89.47	90.13	88.16	85.53	92.11	88.16	88.16	86.84	90.79	88.82
5.	Pengujian dan Penilaian Kesesuaian/Sertifikasi Produk Pertanian	4	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
6.	Penyediaan Benih Sumber	4	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	93.75	99.31
7.	Penyediaan Bibit Sumber	3	79.17	79.17	75.0	83.33	83.33	83.33	75.0	75.0	75.0	78.7
8.	Pelatihan Sektor Pertanian	30	99.17	96.25	95.0	97.5	98.33	97.5	99.17	99.17	96.67	97.64
Rerata IKM Per Unsur			95.47	95.33	94.23	95.6	96.43	95.6	96.15	95.6	94.23	95.41
IKM Unit Layanan			95.41									

Selain unsur pelayanan IKM, terdapat juga unsur IPAK (Indeks Persepsi Anti Korupsi), dengan keterangan kode unsur sebagai berikut:

- U10 : Diskriminasi Layanan
- U11 : Kecurangan Pelayanan
- U12 : Penerimaan Di Luar Ketentuan

- U13 : Pungutan Liar
- U14 : Percaloan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U10	U11	U12	U13	U14	IPAK Per Jenis Layanan
1.	Permintaan Data dan Informasi	14	100.0	100.0	98.21	100.0	100.0	99.64
2.	Permohonan Kunjungan/Peninjauan Lapangan Penyedia Barang/Jasa	3	100.0	100.0	100.0	100.0	91.67	98.33
3.	Permohonan Magang/PKL	14	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
4.	Pendampingan Modernisasi Pertanian dan Fasilitasi Penerapan Teknologi Pertanian	19	92.11	86.84	89.47	90.79	90.79	90.0
5.	Pengujian dan Penilaian Kesesuaian/Sertifikasi Produk Pertanian	4	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
6.	Penyediaan Benih Sumber	4	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
7.	Penyediaan Bibit Sumber	3	75.0	83.33	83.33	75.0	75.0	78.33
8.	Pelatihan Sektor Pertanian	30	100.0	99.17	100.0	100.0	100.0	99.83
Rerata IPAK Per Unsur			97.53	96.43	96.98	97.25	96.98	97.03
IPAK Unit Layanan			97.03					



2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek waktu penyelesaian dan sarana dan prasarana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Waktu Penyelesaian memperoleh nilai terendah yaitu 94.23. Selanjutnya sarana dan prasarana memperoleh nilai 94.23 sebagai nilai terendah kedua.

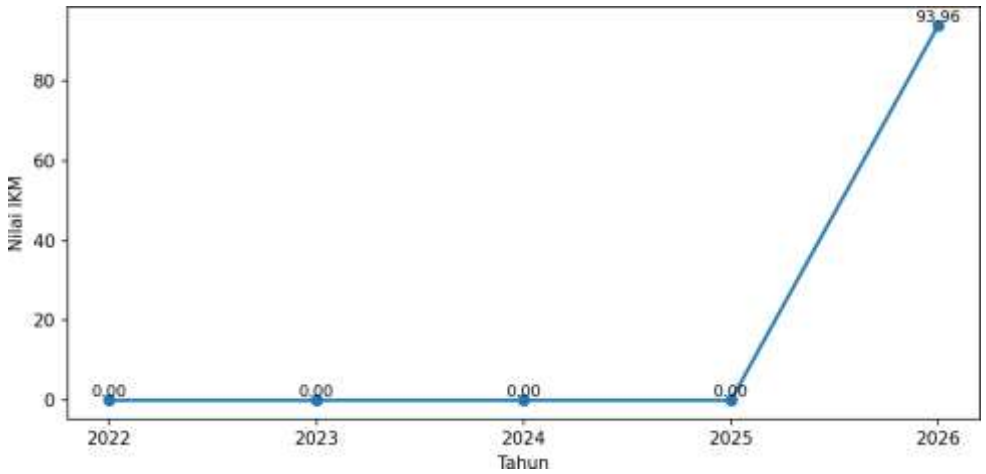
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

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, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
Belum ada data				

2.4. Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Sumatera Selatan 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 Penerapan Modernisasi Pertanian Sumatera Selatan 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 Penerapan Modernisasi Pertanian Sumatera Selatan periode 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2025

No	Unsur	IKM
1.	Persyaratan	89,38
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,63
3.	Waktu Penyelesaian	89,38
4.	Biaya/Tarif	86,25
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	88,75
6.	Kompetensi pelaksana	91,25
7.	Perilaku pelaksana	91,88
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	88,75
9.	Sarana dan Prasarana	87,55

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Sumatera Selatan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Triwulan I Tahun 2026. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
I.	Melakukan evaluasi terhadap ketepatan waktu penyelesaian layanan	Ya	Telah dilakukan sosialisasi mengenai jam operasional dan waktu pelayanan kepada masyarakat melalui media sosial resmi BRMP Sumatera Selatan. Sosialisasi mencakup jam pelayanan, khususnya layanan laboratorium, sehingga masyarakat memperoleh informasi yang jelas mengenai waktu pelayanan. Sosialisasi dilakukan pada bulan Juni 2026	

				 427 · Lihat insight Promosikan postir 16 Disukai oleh **ssharny** dan **lainnya** **brmpsumsel** Kerja Aman, Hasil Akurat. Patuhi aturan keselamatan laboratorium setiap saat! Sobat BRMP yang ingin mendapatkan layanan Laboratorium BRMP Sumatera Selatan dengan jadwal pelayanan: Senin–Kamis: 08.00–15.30 WIB Jumat: 08.00–16.00 WIB Istirahat: 12.00–13.00 WIB Sabtu · Minggu dan hari libur : Tutup #brmpsumsel #laboratorium #kitamulaicarabaru #labtanah lebih sedikit 20 Juni

2.	Meningkatkan pemeliharaan dan kelayakan sarana dan prasarana pendukung pelayanan	Ya	Melakukan penegcekan secara berkala terhadap kondisi ruang pelayanan, runag tunggu, toilet, tempat parkir, serta fasilitas pendukung lainnya untuk memastikan kebersihan, kenyamanan, keamanan, kenyamanan, dan kelayakan fasilitas bagi pengguna layanan.	

BAB IV. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April 2026 hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 91 orang mengisi SKM pada Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Sumatera Selatan di tahun 2026. Pelatihan Sektor Pertanian menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 30 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Sumatera Selatan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95.41. Meskipun demikian, nilai SKM Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Sumatera Selatan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian dan sarana dan prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Sumatera Selatan belum menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 0% dan sebanyak 0% telah direalisasikan.

Palembang, 6 April 2026
.Kepala BBRMP Sumatera Selatan
.

DR. Noor Roufiq Ahmadi, S.T.P., M.P.
NIP. 197408301999031002