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

BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN SUMATERA SELATAN
TAHUN 2026

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik

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 dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 (tiga) bulan (Juli, Agustus, September).

1.5. Penentuan Jumlah Responden

SuPenentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi peneruima layanan sebanyak 140 orang.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB II. ANALISIS DATA SKM

2.1. Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 140 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	140	100.0%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0.0%
		SD/Sederajat	0	0.0%
		SMP/Sederajat	4	2.86%
		SMA/Sederajat	29	20.71%
		D1/D2/D3	2	1.43%
		D4/S1	93	66.43%
		S2	12	8.57%
		S3	0	0.0%
		Tidak Diketahui	0	0.0%
3.	Pekerjaan	TNI/POLRI	0	0.0%
		SWASTA	0	0.0%
		WIRASWASTA	8	5.71%
		Ibu Rumah Tangga	0	0.0%
		Pelajar/Mahasiswa	15	10.71%
		Petani/Nelayan	13	9.29%
		Pekerja Lepas/ Freelance	0	0.0%
		Pensiunan	0	0.0%
		Tidak Bekerja	0	0.0%
		Lain-lain	14	10.0%
		ASN (PNS/PPPK)	90	64.29%
		Tidak Diketahui	0	0.0%

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

4.	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	139	99.29%
		Disabilitas	1	0.71%
5.	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	1	0.71%
		Disabilitas Intelektual	0	0.0%
		Disabilitas Mentalan	0	0.0%
		Disabilitas Sensory	0	0.0%

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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.	Penyewaan Mess	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
2.	Peminjaman/ Pengembalian Koleksi Perpustakaan	5	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
3.	Permintaan Data dan Informasi	13	99.04	98.08	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	99.68
4.	Permohonan Kunjungan/ Peninjauan Lapangan	13	94.23	94.23	96.15	96.15	96.15	96.15	96.15	96.15	92.31	95.3
	Penyedia Barang/Jasa											

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

5.	Permohonan Magang/PKL	11	96.59	97.73	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	97.73	100.0	99.12
6.	Pendampingan Modernisasi Pertanian dan Fasilitasi Penerapan Teknologi Pertanian	28	95.54	94.64	98.21	98.21	98.21	98.21	98.21	98.21	98.21	97.52
7.	Penyediaan Benih Sumber	1	75.0	87.5	75.0	75.0	75.0	75.0	100.0	75.0	75.0	79.17
8.	Penyediaan Bibit Sumber	5	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
9.	Pelatihan Sektor Pertanian	63	92.06	90.28	88.49	88.1	90.87	91.67	91.67	91.27	92.46	90.76
Rerata IKM Per Unsur			94.46	93.57	93.93	93.75	95.0	95.36	95.54	95.0	95.36	94.66
IKM Unit Layanan			94.66									

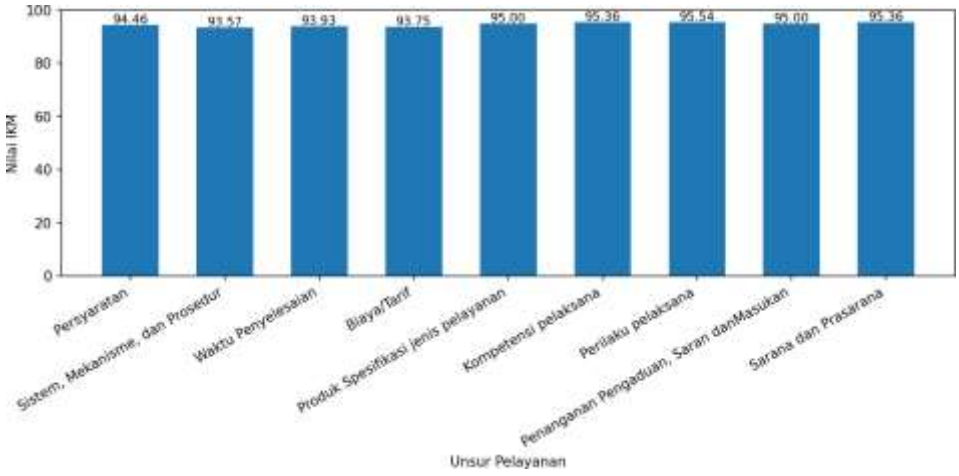
Selain unsur pelayanan IKM, terdapat juga unsur IPAK (Indeks Persepsi Anti Korupsi), dengan keterangan kode unsur sebagai berikut:

- U10 : Diskriminasi Layanan
- U11 : Kecurangan Pelayanan
- U12 : Penerimaan Di Luar Ketentuan
- U13 : Pungutan Liar
- U14 : Percaloan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U10	U11	U12	U13	U14	IPAK Per Jenis Layanan
1.	Penyewaan Mess	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
2.	Peminjaman/Pengembalian Koleksi Perpustakaan	5	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
3.	Permintaan Data dan Informasi	13	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
4.	Permohonan Kunjungan/Peninjauan Lapangan Penyedia Barang/Jasa	13	96.15	96.15	96.15	96.15	96.15	96.15
5.	Permohonan Magang/PKL	11	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
6.	Pendampingan Modernisasi Pertanian dan Fasilitasi Penerapan Teknologi Pertanian	28	98.21	98.21	98.21	98.21	98.21	98.21
7.	Penyediaan Benih Sumber	1	100.0	100.0	75.0	75.0	75.0	85.0
8.	Penyediaan Bibit Sumber	5	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
9.	Pelatihan Sektor Pertanian	63	91.67	91.27	91.67	92.06	91.67	91.67
Rerata IPAK Per Unsur			95.54	95.36	95.36	95.54	95.36	95.43
IPAK Unit Layanan			95.43					

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek sistem, mekanisme, dan prosedur dan biaya/tarif meruapkan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sistem, Mekanisasi, dan Prosedur memperoleh nilai terendah yaitu 93.57. Selanjutnya biaya/tarif memperoleh nilai
93.75 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.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	Memperjelas prosedur pelayanan, dan memperbarui informasi mengenai prosedur layanan melalui media komunikasi BRMP Sumsel	Oktober sd Desember 2026	Kapoksi Penerapan dan Penilaian Kesesuaian, dan Katimker Penerapan dan Diseminasi
2.	U4 (Biaya/ tarif)	Menyediakan informasi layanan gratis dan bernayar sesuai PNBP melalui media informasi yang mudah diakses masyarakat	Oktober sd Desember 2026	Kapoksi Penerapan dan Penilaian Kesesuaian, dan Katimker Pengelolaan Kerjasama, Layanan dan Penilaian Kesesuaian

2.4. Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Sumatera Selatan dapat dilihat melalui grafik berikut:



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB III. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Sumatera Selatan periode Triwulan II Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan II Tahun 2026

No	Unsur	IKM
1.	Persyaratan	95.47
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95.33
3.	Waktu Penyelesaian	94.23
4.	Biaya/Tarif	95.6
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	96.43
6.	Kompetensi pelaksana	95.6
7.	Perilaku pelaksana	96.15
8.	Penanganan Pengaduan, Saran danMasukan	95.6
9.	Sarana dan Prasarana	94.23

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 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
1.	Melakukan evaluasi terhadap ketepatan waktu penyelesaian layanan	Sudah ditindaklanjuti	Dilakukannya rapat internal kelompok Penerapan dan Penilaian Kesesuaian membahas evaluasi layanan dan pembagian tugas petugas layanan, Rapat dilakukan per triwulan.	 
2.	Meningkatkan ketersediaan dan kualitas sarana prasarana pendukung layanan	Sudah ditindaklanjuti	Peningkatan sarana prasaran pendukung layanan, seperti penambahan *charging corner* di lobby dan aula, serta memperbarui ruang laktasi dan dilengkapi dengan tempat bermain anak. Kegiatan ini dilakukan pada bulan April sd Juni 2026	 Lobby sebelum dilengkapi Charging corner

				 Charging corner di lobby BRMP Sumsel  Ruang laktasi sebelumnya   Truang laktasi yang telah diperbarui dan dilengkapi tempat bermain anak

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB IV. KESIMPULAN

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

- Sebanyak 140 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 63 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Sumatera Selatan, secara umum mencerminkan tingkat
  kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94.66. 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
  sistem, mekanisme, dan prosedur dan biaya/tarif.
- 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, 12 Oktober 2026
Ditandatangani secara elektronik oleh
Kepala Balai Besar,



Dr. Noor Roufiq Ahmadi, S.T.P., M.P.

NIP 197408301999031002

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).