

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I 2026



BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN
SUMATERA SELATAN

BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

2026

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	1
1.3 Metode Pengumpulan Data.	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden.	3

BAB II

ANALISIS DATA

2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	7

BAB III

KESIMPULAN

LAMPIRAN	10
----------------	----

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 digital yang disebarakan 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 dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Sampel sebanyak 39 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian (BBRMP) Sumatera Selatan pada periode bulan Januari sd Maret Tahun 2026 yaitu sebanyak 39 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. Karakteristik responden SKM

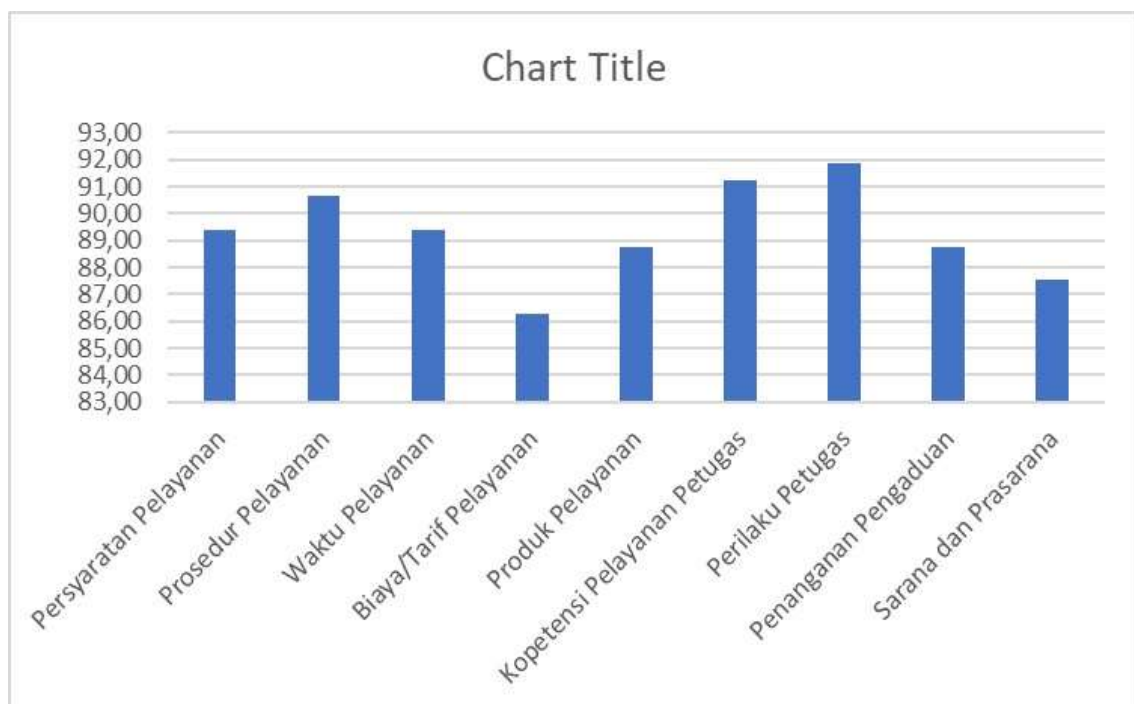
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PRESENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	23	59%
		Perempuan	16	41%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	8	21%
		D1/D2/D3	5	13%
		D4	2	5%
		S1	22	56%
		S2	2	5%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	Siswa	3	8%
		Mahasiswa	7	18%
		PNS	12	31%
		PPPK	3	8%
		Swasta	8	20%
		BUMN	4	10%
		Petani	2	5%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil pengukuran terhadap sembilan unsur pelayanan dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan capaian nilai yang bervariasi pada setiap unsur. Rincian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tersebut disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2. IKM BBRMP Sumatera Selatan

No	IKM PER- UNSUR	NILAI RATA-RATA IKM	KRITERIA
1	Persyaratan Pelayanan	89,38	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	90,63	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	89,38	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif Pelayanan	86,25	Sangat Baik
5	Produk Pelayanan	88,75	Sangat Baik
6	Kopetensi Pelayanan Petugas	91,25	Sangat Baik
7	Perilaku Petugas	91,88	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan	88,75	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	87,55	Sangat Baik
NILAI IKM		88,41	Sangat Baik



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur BBRMP Sumatera Selatan

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Secara umum, Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), diperoleh nilai IKM sebesar 88,41 dengan kategori Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan sudah berjalan dengan baik. Namun demikian, masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang memiliki nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya sehingga perlu menjadi perhatian untuk perbaikan ke depan.

Beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi antara lain:

1. Biaya/Tarif Pelayanan memperoleh nilai rata-rata 86,25, yang merupakan nilai terendah dibandingkan unsur lainnya. Meskipun tarif layanan pada unit seperti laboratorium dan UPBS telah sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah tentang tarif PNPB yang berlaku, nilai ini mengindikasikan bahwa masih terdapat persepsi masyarakat yang perlu diperbaiki, terutama terkait transparansi informasi dan pemahaman jenis layanan. Untuk itu diperlukan sosialisasi melalui publikasi pada media sosial.
2. Sarana dan Prasarana memperoleh nilai 87,55, yang menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan pada BBRMP Sumatera Selatan secara umum sudah baik, namun masih memiliki ruang untuk terus ditingkatkan. Hal ini sejalan dengan upaya berkelanjutan yang saat ini dilakukan dalam rangka penyempurnaan sarana dan prasarana pelayanan. Beberapa aspek yang dapat terus dioptimalkan antara lain peningkatan kenyamanan ruang layanan, kelengkapan fasilitas pendukung, serta penataan dan pemeliharaan fasilitas agar semakin mendukung kelancaran pelayanan. Dengan adanya perbaikan dan pengembangan yang terus dilakukan, diharapkan kualitas sarana dan prasarana dapat semakin meningkat dan mampu memberikan pengalaman layanan yang lebih optimal bagi masyarakat.
3. Waktu Pelayanan dan Persyaratan Pelayanan juga masih perlu mendapat perhatian, terutama dalam hal efisiensi proses dan kemudahan pemenuhan persyaratan oleh pengguna layanan. Meskipun secara umum kedua unsur ini telah berjalan dengan baik, masih terdapat peluang untuk meningkatkan kualitas layanan melalui penyederhanaan alur proses serta optimalisasi waktu penyelesaian layanan. Selain itu, kejelasan dan kemudahan dalam memahami persyaratan layanan juga dapat terus ditingkatkan, misalnya melalui penyajian

informasi yang lebih ringkas, sistematis, dan mudah diakses oleh masyarakat. Upaya ini sejalan dengan komitmen BBRMP Sumatera Selatan dalam melakukan perbaikan berkelanjutan, sehingga proses pelayanan dapat menjadi lebih cepat, transparan, dan semakin memudahkan pengguna layanan.

4. Secara umum, masih terdapat kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada aspek yang langsung dirasakan oleh masyarakat, khususnya terkait kemudahan akses, kejelasan informasi, dan kenyamanan layanan. Meskipun pelayanan yang diberikan telah berada pada kategori sangat baik, peningkatan pada aspek-aspek tersebut tetap penting sebagai bagian dari upaya penyempurnaan layanan secara berkelanjutan. Kemudahan akses layanan, baik secara langsung maupun melalui media digital, dapat terus dioptimalkan agar semakin menjangkau kebutuhan pengguna. Demikian pula dengan penyediaan informasi layanan yang lebih jelas, lengkap, dan mudah dipahami, sehingga dapat meminimalisir kendala dalam proses pelayanan. Selain itu, peningkatan kenyamanan lingkungan layanan juga menjadi faktor pendukung dalam menciptakan pengalaman layanan yang lebih baik. Berbagai upaya perbaikan yang telah dan sedang dilakukan diharapkan mampu semakin meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan BBRMP Sumatera Selatan.

Tabel 3. Rencana tindak lanjut atas masukan pengguna layanan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Biaya/Tarif Pelayanan	Meningkatkan transparansi informasi tarif melalui publikasi pada website, media sosial, dan media informasi layanan, serta memberikan penjelasan kepada pengguna bahwa tarif telah sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah (PP PNBP) yang berlaku	Triwulan II 2026	Tim Pelayanan & Diseminasi
2	Sarana dan Prasarana	Melakukan perbaikan, pemeliharaan, dan pengadaan sarana prasarana pendukung layanan guna meningkatkan kenyamanan dan kelancaran pelayanan	Triwulan II-III 2026	Subbag TU / Umum
3	Waktu Pelayanan	Mengoptimalkan proses pelayanan melalui penyederhanaan alur dan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi waktu layanan	Triwulan II 2026	Tim Pelayanan
4	Persyaratan Pelayanan	Menyederhanakan dan memperjelas persyaratan layanan serta menyajikan informasi dalam bentuk infografis dan media digital yang mudah dipahami	Triwulan II 2026	Tim Pelayanan & Diseminasi
5	Kompetensi dan Perilaku Petugas	Melaksanakan pelatihan pelayanan prima dan komunikasi efektif bagi petugas guna meningkatkan kualitas interaksi dan pemahaman pengguna layanan	Triwulan II-III 2026	Subbag TU / SDM
6	Penanganan Pengaduan	Mengoptimalkan sistem pengaduan dan tindak lanjut masukan masyarakat sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan	Triwulan II-IV 2026	

BAB III

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada periode bulan Januari sd Maret tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan pelayanan publik di BBRMP Sumatera Selatan memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88,41 dengan kategori Sangat Baik.
- b. Secara umum, seluruh unsur pelayanan berada pada kategori sangat baik, dengan nilai tertinggi pada unsur Perilaku Petugas (91,88) dan Kompetensi Pelayanan Petugas (91,25), yang menunjukkan kinerja petugas layanan sudah optimal.
- c. Unsur pelayanan yang menjadi perhatian untuk perbaikan adalah Biaya/Tarif Pelayanan (86,25) dan Sarana dan Prasarana (87,55), yang meskipun masih dalam kategori sangat baik, namun memiliki nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya.
- d. Nilai pada unsur biaya/tarif tidak menunjukkan permasalahan pada kesesuaian tarif, karena tarif layanan seperti laboratorium dan UPBS telah mengacu pada ketentuan Peraturan Pemerintah yang berlaku, namun lebih pada aspek transparansi informasi dan pemahaman pengguna layanan.
- e. Sebagai tindak lanjut, BBRMP Sumatera Selatan akan melakukan peningkatan transparansi informasi tarif, perbaikan sarana dan prasarana, optimalisasi waktu dan prosedur pelayanan, peningkatan kompetensi petugas, serta penguatan sistem pengaduan guna mendorong peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan

Palembang, 15 April 2026

Kepala BBRMP Sumatera Selatan



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

LAMPIRAN

Kuisiонер

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UNIT LAYANAN BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN SUMATERA SELATAN (BRMP SUMSEL)

KUESIONER SKM BRMP SUMSEL

Hykianawati@gmail.com [Sipit.alan](#)

08 Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Tanggal Pengisian Survei *

Tanggal

Nama *

Jawaban Anda

Email *

Jawaban Anda

Nomor telepon *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

☐ Perempuan
☐ Laki-Laki

Usia *

☐ < 20
☐ 20 - 29
☐ 30 - 39
☐ 40 - 49
☐ > 50

docs.google.com

Pendidikan *

☐ SD
☐ SMP
☐ SMA
☐ D3
☐ D4
☐ S1
☐ S2
☐ S3

Pekerjaan *

☐ PNS
☐ TNI
☐ POLRI
☐ SWASTA
☐ BUMN/DAK
☐ GURU
☐ DOKTER
☐ MANAJEMEN
☐ Yang lain

JENIS LAYANAN *

☐ Kelompok Agribisnis
☐ Komunitas Rekomendasi
☐ Program
☐ Adhocracy (Tata Usaha)
☐ Mengajar PPL Siswa/Mahasiswa
☐ Penjualan
☐ Pengembangan/Pelatihan
☐ Yang lain

Berikutnya

Selesaikan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Siapa pun bisa melihat data yang dikirim oleh Google. [Tukarkan sandi formulir](#)
Perubahan Layanan - [Kembalikan Formulir](#)

Apakah formulir ini pernah mengirimkan? [Lihat detail](#)

Google Formulir

docs.google.com

(Centang kode huruf sesuai jawaban masing-masing/responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya *

☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Sesuai
☒ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *

☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

3. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan waktu pelayanan * unit ini.

☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan biaya/tarif dalam pelayanan *

☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antar yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

docs.google.com

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kesempurnaan petugas dalam pelayanan *

☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

8. Bagaimana pendapat saudara tentang tingkat lanjut pelayanan yang disediakan oleh unit pelayanan ini *

☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

9. Bagaimana pendapat saudara mengenai kualitas sarana dan prasarana pelayanan *

☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

Jika ada saran perbaikan layanan lainnya, mohon diungkapkan *

Jawaban Anda

Kembali

Selesaikan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Siapa pun bisa melihat data yang dikirim oleh Google. [Tukarkan sandi formulir](#)
Perubahan Layanan - [Kembalikan Formulir](#)

Apakah formulir ini pernah mengirimkan? [Lihat detail](#)

Google Formulir