

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



**BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN SUMATERA SELATAN
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2026**

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	2
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
1.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB II	5
ANALISIS DATA SKM	5
2.1 Analisis Responden	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	6
BAB III Kesimpulan	11

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan dan agar dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 10 (sepuluh) pelayanan yang ada di BRMP Sumatera Selatan, meliputi:

1. Layanan permintaan data dan informasi
2. Layanan pelatihan
3. Layanan pendampingan dan modernisasi pertanian
4. Layanan pengujian dan penilaian kesesuaian
5. Layanan benih sumber
6. Layanan ayam KUB
7. Layanan Magang
8. Layanan peminjaman buku perpustakaan
9. Layanan permohonan kunjungan BRMP
10. Layanan Sewa Mess

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, berbasis online di portal skm.online. 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

Pelaksanaan SKM dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu (satu) tahun. Saat ini adalah periode penyusunan SKM Triwulan II tahun 2026. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik kepada masyarakat serta kinerja dari yang telah diberikan BRMP Sumatera Selatan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh responden sebagai pengguna layanan. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan dari BRMP Sumatera Selatan.

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 triwulan II sd Juli 2026 yaitu sebanyak 162 orang responden (tabel 1),

Tabel 1. Jumlah responden perjenis layanan

Jenis Layanan	Jumlah
Layanan permintaan data dan informasi	43
Layanan pelatihan sektor pertanian	50
Layanan pendampingan modernisasi pertanian dan fasilitasi penerapan teknologi pertanian	23
Layanan pengujian dan penilaian kesesuaian/Sertifikasi Produk Pertanian	5
Layanan Penyediaan benih sumber	5
Layanan Penyediaan Bibit Sumber (ayam KUB)	3
Layanan Magang	21
Layanan peminjaman buku perpustakaan	0
Layanan permohonan kunjungan/peninjauan lapangan	12
Layanan Sewa Mess	0

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Dasar hukum terkait dengan penilaian IKM yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik

Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Hasil pengukuran terhadap jenis 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

Jenis Layanan	IKM	IKPA
Layanan permintaan data dan informasi	92,57	3,72
Layanan pelatihan sektor pertanian	92,67	3,76
Layanan pendampingan modernisasi pertanian dan fasilitasi penerapan teknologi pertanian	88,47	3,57
Layanan pengujian dan penilaian kesesuaian/Sertifikasi Produk Pertanian	100	4
Layanan Penyediaan benih sumber	95,28	3,88
Layanan Penyediaan Bibit Sumber (ayam KUB)	78,7	3,13
Layanan Magang	95,63	3,87
Layanan peminjaman buku perpustakaan		
Layanan permohonan kunjungan/peninjauan lapangan	91,78	3,62
Layanan Sewa Mess		
Rata-Rata	91,89	3,69

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Pengukuran kualitas pelayanan publik merupakan kebutuhan mendesak bagi pemerintah dalam rangka jaminan terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas, sesuai standart memenuhi harapan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Salah satu cara yang digunakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memperoleh data tentang pandangan masyarakat sebagai pengguna layanan sehingga dapat digunakan sebagai informasi dalam meningkatkan kualitas dan melakukan perbaikan dalam hal pelayanan adalah lewat Survei kepuasan masyarakat.

Survey kepuasan masyarakat akan kualitas pelayanan yang diperoleh di BRMP Sumatera Selatan, indikator-indikator yang ada di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap

Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dengan sembilan indikator yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana. Indikator tersebut berada pada 10 jenis pelayanan, yaitu :

1. Layanan permintaan data dan informasi
2. Layanan pelatihan
3. Layanan pendampingan dan modernisasi pertanian
4. Layanan pengujian dan penilaian kesesuaian
5. Layanan benih sumber
6. Layanan ayam KUB
7. Layanan Magang
8. Layanan peminjaman buku perpustakaan
9. Layanan permohonan kunjungan BRMP
10. Layanan Sewa Mess

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diperoleh nilai IKM pada layanan yang dilakukan BRMP Sumatera Selatan sebesar 91.89, maka dapat di lihat bahwa nilai layanan BRMP Sumatera Selatan secara umum berada pada ketegori sangat baik (tabel 4).

Tabel 4 . Kriteria Unit Pelayanan (Permanpan Nomor 14 Tahun 2017)

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

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. Nilai kepuasan Masyarakat pada Layanan pengujian dan penilaian kesesuaian/Sertifikasi Produk Pertanian memperoleh nilai rata-rata 91,89 yang merupakan nilai sempurna pada layanan lainnya. Meskipun tarif layanan pada unit seperti laboratorium dan UPBS telah sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah tentang tarif PNBP yang berlaku.
2. Untuk penilaian pada layanan peminjamam buku perpustakaan dan layanan sewa mess belum mendapatkan nilai dari Masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal itu dikarenakan memang belum ada measyatakat yang memanfaatkan layanan tersebut. Untuk itu diperlukan sosialisasi melalui publikasi pada media sosial.
3. 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.

Tindak Lanjut

Pengukuran kualitas pelayanan publik merupakan kebutuhan mendesak bagi pemerintah dalam rangka jaminan terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas, sesuai standart memenuhi harapan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Salah satu cara yang digunakan untuk memperoleh data tentang pandangan masyarakat sebagai pengguna layanan sehingga dapat digunakan sebagai informasi dalam meningkatkan kualitas dan melakukan perbaikan dalam hal pelayanan adalah lewat Survei kepuasan masyarakat.

Survey kepuasan masyarakat akan kualitas pelayanan yang diperoleh di BRMP Sumatera Selatan, indikator-indikator yang ada di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dengan sembilan indikator yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana

Berdasarkan Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 dari 9 (sembilan) unsur pelayanan pada BRMP Sumatera Selatan diperoleh capaian nilai IKM sebesar 91,89. Jika dikonversi dalam rentangan penilaian, secara umum tingkat kepuasan masyarakat akan kualitas pelayanan publik yang diterima BRMP Sumatera Selatan pada triwulan II tahun 2026 adalah sangat baik.

Capaian tersebut menggambarkan bahwa masyarakat penerima layanan BRMP Sumatera Selatan menilai kualitas pelayanan yang

diberikan oleh BRMP Sumatera Selatan dari segi unsur Produk Spesifikasi Pelayanan, Biaya/tarif, Prosedur Pelayanan, Perilaku Pelaksana, Persyaratan Pelayanan, Kompetensi Pelayanan, Waktu Pelayanan, Waktu Pelayanan serta Sarana dan Prasarana Pelayanan. Penilaian paling tinggi tersebut berada pada layanan Layanan pengujian dan penilaian kesesuaian/Sertifikasi Produk Pertanian (100).

Sementara itu, untuk nilai pelayanan pada Layanan peminjaman buku perpustakaan dan layanan sewa mess belum didapat sampai saat ini dikarenakan belum ada stakeholder yang memanfaatkan layanan tersebut. Untuk itu kedepan BRMP Sumatera Selatan akan terus mensosialisasikan layanan yang bisa di manfaatkan oleh Masyarakat.

BAB III

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada periode triwulan II (sampai Juni 2026), dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan pelayanan publik di BRMP Sumatera Selatan memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 91,89 dengan kategori Sangat Baik.
- b. Secara umum, seluruh unsur pelayanan berada pada kategori sangat baik, dengan akan tetapi nilai tertinggi dan sempurna berada pada Layanan pengujian dan penilaian kesesuaian/Sertifikasi Produk Pertanian (100).
- c. Untuk nilai pelayanan pada Layanan peminjaman buku perpustakaan dan layanan sewa mess belum didapat sampai saat ini dikarenakan belum ada stakeholder yang memanfaatkan layanan tersebut.
- d. Sebagai tindak lanjut, BRMP Sumatera Selatan akan melakukan sosialisasi layanan, 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, Agustus 2026

Kepala BBRMP Sumatera Selatan



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