

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II (APRIL-JUNI) 2025

Tim BRMP Padi



BALAI BESAR PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN TANAMAN PADI
Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian
Kementerian Pertanian
2025

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator utama keberhasilan reformasi birokrasi dan perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam upaya mewujudkan hal tersebut, instansi pemerintah dituntut untuk senantiasa melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan secara objektif dan terukur adalah melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Pertanian Tanaman Padi sebagai unit pelaksana teknis di bawah Kementerian Pertanian memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang prima, akuntabel, dan transparan kepada seluruh pemangku kepentingan, termasuk petani, penangkar, pelaku usaha, dan mitra kerja lainnya. Untuk memastikan layanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat, pelaksanaan SKM dilakukan secara berkala setiap triwulan.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban dan upaya perbaikan berkelanjutan atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2025, yang mencakup periode April hingga Juni. Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan serta menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan ke depan.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Pertanian Tanaman Padi.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

- Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

HASIL PENGUKURAN SKM

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA BALAI BESAR PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN TANAMAN PADI TRIWULAN II TAHUN 2025 (Periode Survey: 1 April 2025 – 30 Juni 2025)	
Jenis Pelayanan : Layanan Pengujian (Lingkup Akreditasi dan Non Akreditasi), Layanan Penjualan Benih Sumber, Layanan Sumberdaya Genetika, Layanan Diseminasi, Layanan Penyebarluasan Hasil, Layanan Kerjasama	
NILAI IKM (setelah dikonversi) 90,83 Mutu Pelayanan : A Kinerja Unit Pelayanan Publik	RESPONDEN Jumlah : 266 Jenis kelamin L : 177 Jenis kelamin P : 89 Pendidikan : Pekerjaan : SD/SMP/SMA : 96 PNS/TNI/Polri : 71 S-1/DIV : 149 Swasta : 77 S-2 ke atas : 16 Pelajar/Mahasiswa : 30 S3 : 5 Wirausaha : 50 Lain-lain : 38
1. Persyaratan pelayanan : 3,73	PERIODE SURVEI 1 April 2025 – 30 Juni 2025
2. Sistem mekanisme dan prosedur : 3,64	
3. Waktu Penyelesaian pelayanan : 3,70	
4. Biaya/tarif : 3,41	
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : 3,74	
6. Kompetensi Pelaksana : 3,78	
7. Perilaku pelaksana : 3,77	
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : 3,55	
9. Sarana dan prasarana : 3,39	

BAB III ANALISIS

3.1 Analisis

Berdasarkan survei yang dilakukan pada periode 1 April 2025 – 30 Juni 2025, nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Pertanian Tanaman Padi Sukamandi adalah sebesar **90,83**. Nilai ini berada pada interval konversi SKM 88,31 hingga 100,00, yang menggambarkan bahwa kinerja pelayanan publik berada dalam kategori Mutu Pelayanan **"A" (Sangat Baik)**.

Jika dilihat dari rata-rata nilai untuk sembilan unsur pelayanan, unsur Kompetensi Pelaksana (U6) memperoleh nilai tertinggi dengan skor rata-rata 3,78 atau sebesar 94,45%. Hal ini mencerminkan tingginya apresiasi masyarakat terhadap keahlian, kemampuan, dan profesionalitas pelaksana layanan. Diikuti oleh unsur Perilaku Pelaksana (U7) yang juga menunjukkan skor tinggi, yakni 3,77 atau 94,27%, mengindikasikan bahwa keramahan, etika, dan sikap petugas layanan sangat dihargai oleh pengguna layanan.

Unsur lain yang juga mendapat nilai tinggi adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) dan Persyaratan (U1) dengan nilai rata-rata masing-masing 3,74 (93,42%) dan 3,73 (93,23%). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa bahwa informasi terkait jenis layanan dan persyaratan yang dibutuhkan sudah cukup jelas dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Sementara itu, unsur Waktu Penyelesaian (U3) dan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) juga tergolong baik dengan skor 3,70 (92,39%) dan 3,64 (91,07%), menandakan bahwa proses layanan dinilai cukup efisien dan prosedurnya cukup mudah diikuti oleh masyarakat.

Namun demikian, terdapat beberapa unsur yang memperoleh nilai lebih rendah dibandingkan unsur lainnya. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) mencatat skor 3,55 (88,63%), sementara unsur Biaya/Tarif (U4) dan Sarana dan Prasarana (U9) mendapatkan skor paling rendah, yaitu masing-masing 3,41 (85,15%) dan 3,39 (84,87%). Meskipun seluruh unsur masih berada dalam kategori "Sangat Baik", namun nilai yang lebih rendah ini menunjukkan adanya ruang perbaikan, terutama dalam aspek keterbukaan biaya layanan, kualitas fasilitas, serta penanganan keluhan secara lebih responsif.

Secara keseluruhan, Nilai Rata-rata Tertimbang (NRR) Unsur Pelayanan adalah 3,63 atau 90,83%, yang termasuk dalam kategori "Sangat Baik". Hasil ini mencerminkan bahwa mayoritas masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Pertanian Tanaman Padi.

Untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan, disarankan agar unit pelayanan terus melakukan evaluasi terhadap sarana dan prasarana, memperbaiki sistem pengelolaan pengaduan, serta meningkatkan transparansi informasi terkait biaya layanan. Inovasi pelayanan dan penyederhanaan prosedur juga tetap diperlukan untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

3.2 Rencana Tindak Lanjut

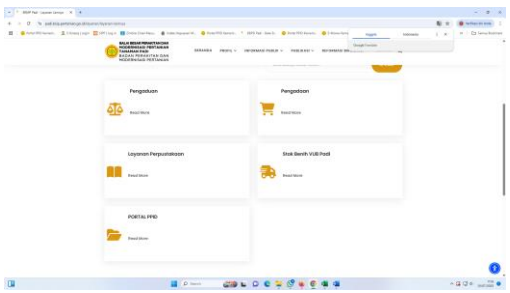
Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik, beberapa langkah strategis telah dirancang berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yakni sebagai berikut:

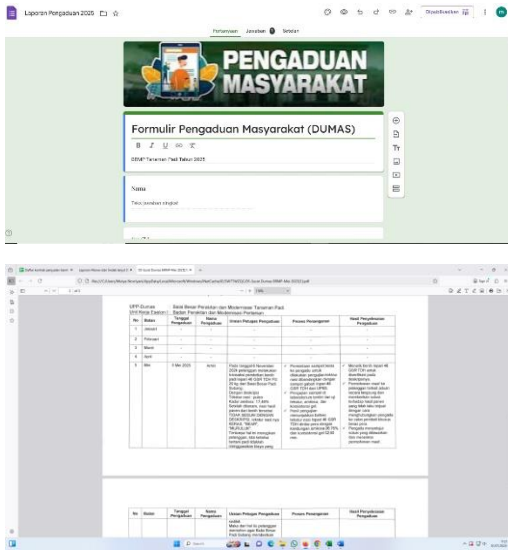
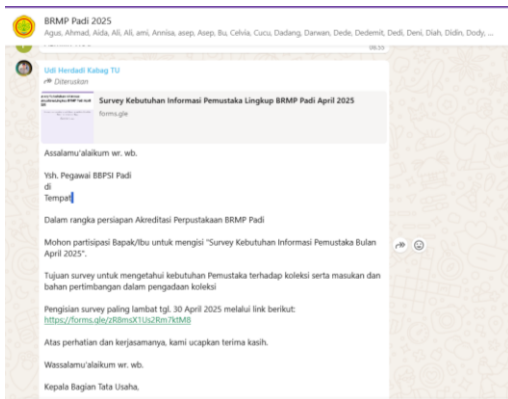
1. Melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap sarana dan prasarana guna meningkatkan kenyamanan serta kemudahan akses bagi pengguna layanan, termasuk penyediaan fasilitas yang ramah difabel dan berbasis digital.
2. Meningkatkan transparansi biaya dan tarif layanan dengan menyampaikan informasi secara jelas melalui berbagai media, baik cetak maupun digital, agar masyarakat dapat memahami seluruh ketentuan biaya tanpa keraguan.
3. Menyusun dan memperkuat sistem penanganan pengaduan masyarakat yang lebih responsif dan sistematis, dengan memperluas kanal pelaporan serta mempercepat tindak lanjut atas setiap masukan atau keluhan yang masuk.
4. Melakukan penyederhanaan prosedur pelayanan melalui evaluasi terhadap alur dan mekanisme yang ada, serta mengembangkan layanan digital untuk mempercepat dan mempermudah proses pelayanan.
5. Menjaga dan meningkatkan kompetensi serta perilaku petugas layanan dengan mengadakan pelatihan berkala yang mencakup peningkatan keterampilan teknis, pelayanan prima, dan komunikasi publik.
6. Melakukan penilaian ulang terhadap produk spesifikasi jenis layanan untuk memastikan kesesuaian antara layanan yang ditawarkan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

3.3 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

Sebagai bentuk komitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Pertanian Tanaman Padi telah melaksanakan berbagai langkah tindak lanjut yang dirancang berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2025. Upaya ini bertujuan untuk menanggapi masukan masyarakat secara konstruktif serta mendorong perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan layanan.

Berikut adalah rincian rencana tindak lanjut yang telah disusun pada Triwulan I beserta capaian realisasinya pada Triwulan II Tahun 2025:

No	Rencana Tindak Lanjut (Triwulan I 2025)	Realisasi (Triwulan II 2025)	Bukti Pendukung
1.	Evaluasi dan identifikasi persyaratan yang dianggap rumit atau membingungkan oleh masyarakat.	Telah dilakukan peninjauan ulang terhadap persyaratan layanan. Informasi diperbarui pada papan pengumuman dan situs resmi agar lebih mudah dipahami.	
2.	Melakukan evaluasi dan penyederhanaan terhadap prosedur pelayanan yang ada. Memastikan bahwa sistem dan mekanisme pelayanan berjalan dengan lancar, transparan, dan mudah diakses	Evaluasi alur pelayanan telah dilakukan lintas unit. SOP layanan disusun ulang menjadi lebih ringkas dan infografis alur layanan dipublikasikan di area layanan dan media sosial.	

	oleh masyarakat.		
3.	Meningkatkan transparansi dalam hal biaya dan tarif layanan yang dikenakan kepada masyarakat.	Daftar biaya layanan diperbarui dan ditampilkan secara terbuka di ruang layanan serta pada website dan media digital BRMP Padi.	
4.	Menyusun sistem penanganan pengaduan yang lebih responsif dan efektif, guna menangani keluhan serta masukan masyarakat dengan lebih cepat dan tepat.	Penambahan saluran pengaduan digital (Google Form dan QR Code). Pembentukan tim pengelola pengaduan dan reaktivasi kotak saran fisik.	
5.	Lakukan penilaian terhadap produk dan jenis layanan yang ada untuk memastikan bahwa produk yang ditawarkan sesuai dengan harapan masyarakat.	Telah dilakukan survei singkat dan evaluasi internal untuk menyesuaikan jenis layanan dengan kebutuhan masyarakat. Beberapa layanan disempurnakan.	

6.	Implementasikan program pelatihan yang berkelanjutan bagi seluruh pelaksana layanan untuk meningkatkan keterampilan teknis serta kemampuan pelayanan masyarakat.	Pelatihan pelayanan prima dan komunikasi publik terealisasi	
----	--	---	--

Sukamandi, 1 Juli 2025



Dr. Ir. Muhammad Thamrin, M.Si
NIP. 196704171995031001