

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I



BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN PAPUA
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

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 Papua 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 Papua. 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 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 BRMP Papua 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 3 bulan (triwulan).

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 78 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	47	60%
		Perempuan	31	40%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	30	38%
		D1/D2/D3	1	1%
		D4/S1	36	47%
		S2	10	13%
		S3	1	1%
3	Pekerjaan	ASN	55	67%
		TNI	1	1%
		POLRI	0	0%
		Swasta	9	12%
		Wirausaha	2	3%
		Ibu Rumah Tangga	6	8%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	7	9%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%

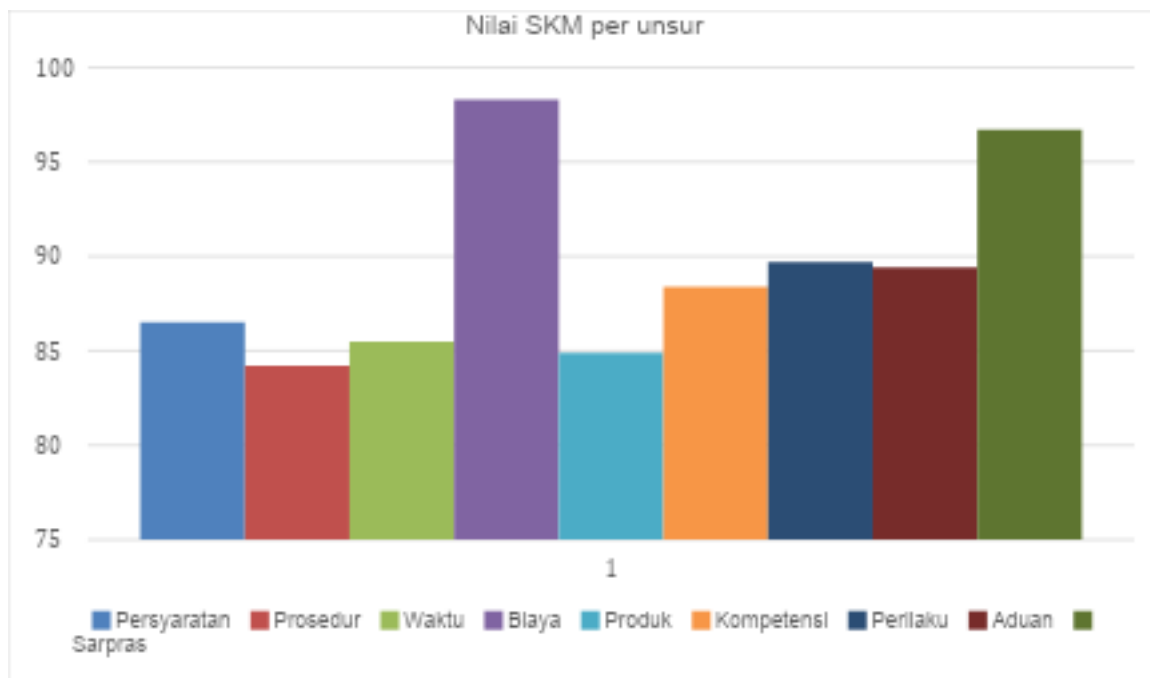
		Lainnya		
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	78	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Bimtek, diseminasi, dan penerapan hasil perakitan dan perekayasaan paket teknologi spesifik lokasi serta modernisasi pertanian	74	86,14	83,78	85,13	99,66	84,45	88,17	89,18	88,85	96,62	88,22
2.	Pengembangan paket teknologi spesifik lokasi serta model pertanian modern	-										
3.	Jasa pengujian	3	100	100	100	75	100	100	100	100	100	96,25
4.	Penilaian kesesuaian	-										
5.	Pendayagunaan hasil, kerjasama perakitan dan perekayasaan paket teknologi spesifik lokasi, serta modernisasi pertanian	-										
6.	Barang produksi dan penyediaan	1	75	75	75	75	75	75	100	100	100	82,5

	benih/bibit sumber											
7.	Sertifikasi benih/bibit	-										
Rerata IKM Per Unsur			86,5	84,29	85,57	98,39	84,93	88,46	89,74	89,42	96,79	
IKM Unit Layanan			88,46									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek prosedur dan produk merupakan dua unsur yang mendapatkan nilai di bawah. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Unsur prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 84,29. Selanjutnya unsur produk yang mendapatkan nilai 84,93 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, responden cukup puas dengan pelayanan yang diterima. Responden berharap agar pertemuan yang dilakukan dapat dilaksanakan secara berkelanjutan. Untuk masukan lebih kepada sarana yang perlu ditambahkan jumlahnya yaitu kursi dan meja.

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 publikasi alur layanan di media sosial sehingga mudah 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
1	Prosedur	Membagikan alur layanan di medsos dan website	Mei 2026	Timker layanan
2	Produk	Meninjau kembali jenis dan output layanan	Juni 2026	Timker layanan

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh BRMP Papua periode 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan IV 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	92,27
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,82
3	Waktu Penyelesaian	89,54
4	Biaya/Tarif	93,18
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	92,27
6	Kompetensi Pelaksana	93,64
7	Perilaku Pelaksana	93,63
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,90
9	Sarana dan Prasarana	97,72

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. BRMP Papua telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM periode Triwulan IV 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

3	Mengoptimalkan penggunaan teknologi dalam penyelesaian layanan	sudah	Menggunakan teknologi (wa) dalam penyelesaian layanan	
4	Membuat SOP penanganan pengaduan, saran, dan masukan	sudah	Telah membuat alur penanganan pengaduan, saran dan masukan	
5	Mengintegrasikan kanal pengaduan (kotak saran, medsos, hotline)	sudah	Telah melakukan integrasi kanal pengaduan	Pengaduan bisa melalui https://s.id/layananterpadupapua dan kanal pengaduan di website https://papua.brmp.pertanian.go.id/

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan I mulai Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 78 orang mengisi SKM pada BRMP Papua. Layanan Bimtek, diseminasi, dan penerapan hasil perakitan dan perekayasaan paket teknologi spesifik lokasi serta modernisasi pertanian menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 74 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di BRMP Papua secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai IKM **88,46**.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur dan produk layanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, BRMP Papua menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %

Sentani, April 2026

Kepala BRMP Papua



Dr. Aser Rouw, SP, M.Si,

NIP. 197203161999031002

