

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II



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

2026

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Tindak Lanjut	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	14
KESIMPULAN	14

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 46 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	21	46%
		Perempuan	25	54%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	4	9%
		D1/D2/D3	6	13%
		D4/S1	28	61%
		S2	8	17%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	22	48%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	18	39%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	1	2%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	1	2%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	4	9%

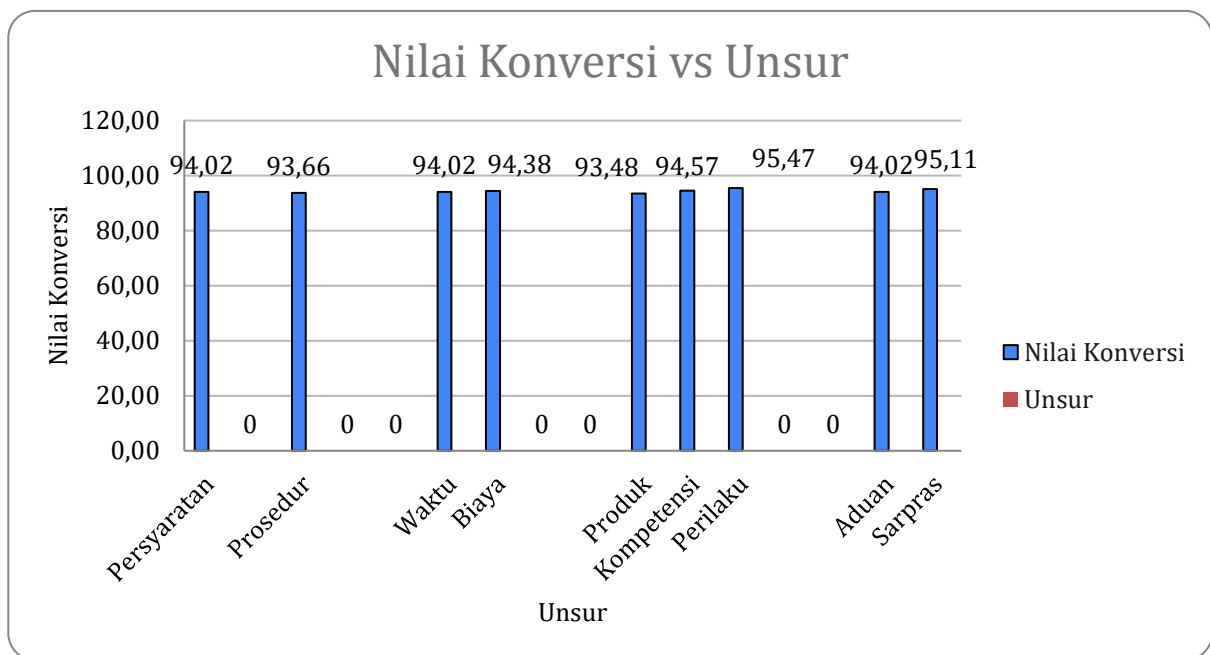
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	46	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

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	46	94,02	93,66	94,02	94,38	93,48	94,57	95,47	94.02	95,11	94,30
2.	Pengembangan paket teknologi spesifik lokasi serta model pertanian modern	-										
3.	Jasa pengujian											
4.	Penilaian kesesuaian	-										
5.	Pendayagunaan hasil, kerjasama perakitan dan perekayasaan paket teknologi spesifik lokasi, serta modernisasi pertanian	-										
6.	Barang produksi dan penyediaan	-										

	benih/bibit sumber											
7.	Sertifikasi benih/bibit	-										
Rerata IKM Per Unsur			94,02	93,66	94,02	94,38	93,48	94,57	95,47	94.02	95,11	
IKM Unit Layanan			94,30									
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 produk dan prosedur merupakan dua unsur yang mendapatkan nilai di bawah. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang sudah sangat baik. Unsur produk mendapatkan nilai terendah yaitu 93,48. Selanjutnya unsur prosedur yang mendapatkan nilai 93,66 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	Produk	• Melakukan evaluasi dan pemutakhiran jenis produk layanan secara berkala. • Menyusun standar produk layanan yang jelas dan terukur. • Menyediakan informasi produk layanan secara lengkap melalui media digital (website, media sosial, dan brosur).	Triwulan III 2026	Timker layanan
2	Prosedur	• Mengoptimalkan layanan berbasis digital untuk mempercepat proses	Triwulan III 2026	Timker layanan

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh BRMP Papua periode Triwulan I 2026 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	86,50
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,29
3	Waktu Penyelesaian	85,57
4	Biaya/Tarif	98,39
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	84,93
6	Kompetensi Pelaksana	88,46
7	Perilaku Pelaksana	89,74
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,42
9	Sarana dan Prasarana	96,79

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 I 2026. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan I

1. Membagikan alur layanan di medsos dan website (sudah ditindaklanjuti)

The image displays two screenshots of social media posts from the official BRMP Papua account. The top screenshot is from Instagram, showing a post titled "ALUR LAYANAN BRMP PAPUA" (BRMP Papua Service Flow). The post includes a detailed infographic with five steps: 1. Pengajuan Permohonan (Application Submission), 2. Verifikasi & Disposisi (Verification & Disposition), 3. Persiapan Tim Teknis (Technical Team Preparation), 4. Pelaksanaan Layanan (Service Implementation), and 5. Penyerahan Hasil & Evaluasi (Handover of Results & Evaluation). The infographic also lists the service hours (Senin - Jumat, 09.00 - 15.00 WIT) and the contact number (WA Resmi: 0821-9090-1393). The bottom screenshot is from Facebook, showing a similar post titled "Postingan BRMP Papua" (BRMP Papua Post). The post content is identical to the Instagram post, including the five-step service flow, service hours, and contact information. Both posts are dated 3 hours ago.

ALUR LAYANAN BRMP PAPUA

STEP 1 1. PENGAJUAN PERMOHONAN
Datang langsung ke kantor atau melalui saluran resmi (PPID, WA, Email)

STEP 2 2. VERIFIKASI & DISPOSISI
Pemeriksaan Kelengkapan & Disposisi Internal

STEP 3 3. PERSIAPAN TIM TEKNIS
Menyiapkan Sarana Prasarana Sesuai Layanan

STEP 4 4. PELAKSANAAN LAYANAN
Layanan Sesuai Jadwal & Kesepakatan

STEP 5 5. PENYERAHAN HASIL & EVALUASI
Terima Hasil & Isi SKM Online

INFORMASI UMUM & BIAJA LAYANAN
SENIN - JUMAT, 09.00 - 15.00 WIT

Yuk kenali 5 Langkah Mudah Pelayanan BRMP Papua

1. Pengajuan Permohonan (Datang langsung / via PPID, WA, Email)
2. Verifikasi & Disposisi
3. Persiapan Tim Teknis (Penyiapan sarpras)
4. Pelaksanaan Layanan
5. Penyerahan Hasil & Pengisian SKM Online

Informasi Layanan:
🕒 Senin - Jumat | 09.00 - 15.00 WIT
⌚ Waktu proses maksimal 10 hari kerja
👉 Layanan Umum: Gratis (Layanan Khusus Lab/Benih sesuai tarif)

📞 WA Resmi: 0821-9090-1393

Postingan BRMP Papua

BRMP Papua
3 jam · 🌐

[ALUR LAYANAN BRMP PAPUA]

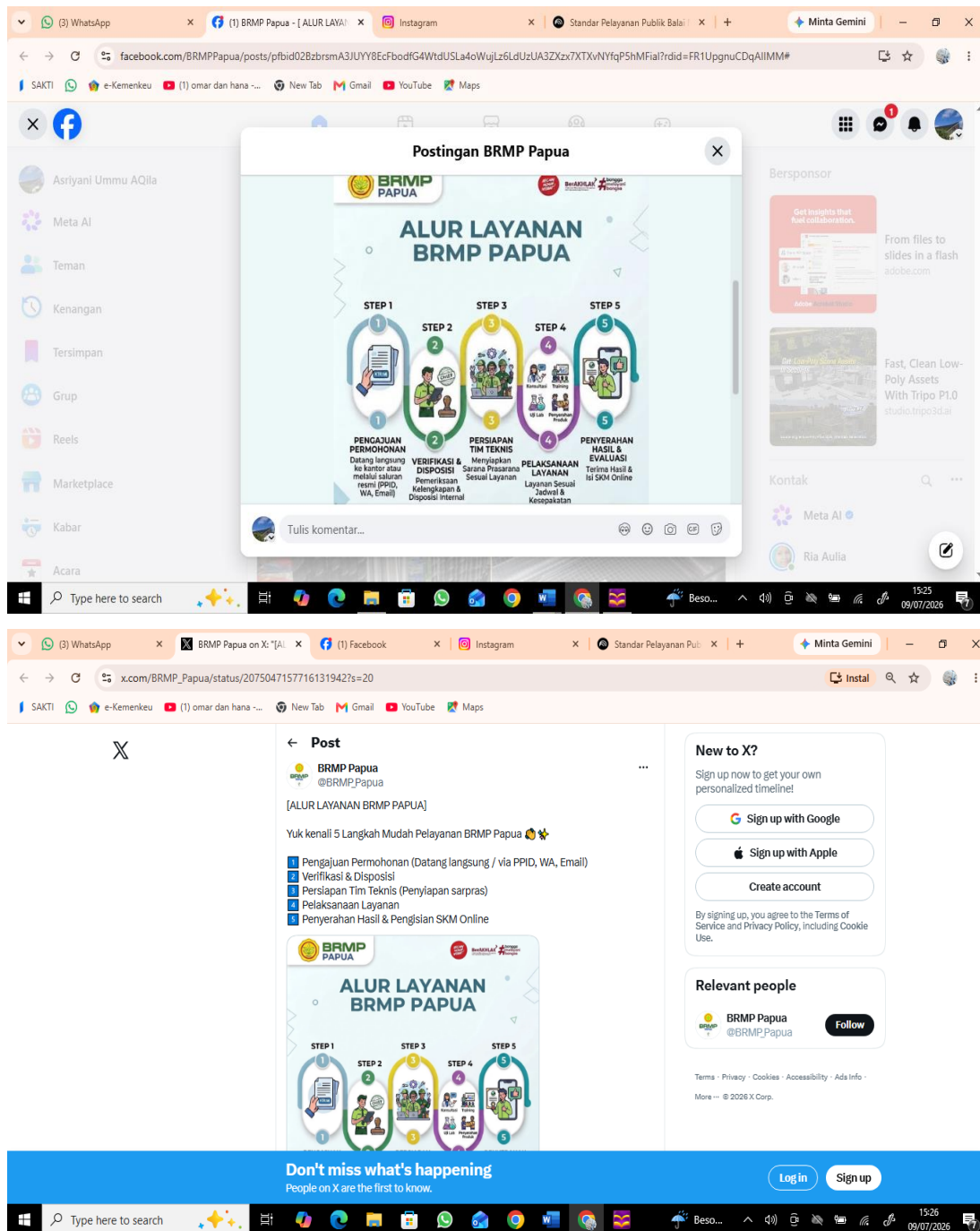
Yuk kenali 5 Langkah Mudah Pelayanan BRMP Papua 🙌👉

1. Pengajuan Permohonan (Datang langsung / via PPID, WA, Email)
2. Verifikasi & Disposisi
3. Persiapan Tim Teknis (Penyiapan sarpras)
4. Pelaksanaan Layanan
5. Penyerahan Hasil & Pengisian SKM Online

Informasi Layanan:
🕒 Senin - Jumat | 09.00 - 15.00 WIT
⌚ Waktu proses maksimal 10 hari kerja
👉 Layanan Umum: Gratis (Layanan Khusus Lab/Benih sesuai tarif)

📞 WA Resmi: 0821-9090-1393

#BRMPPapua #PelayananPublik



2. Meninjau kembali jenis dan output layanan (sudah ditindaklanjuti)
Berikut adalah daftar jenis layanan BRMP Papua beserta outputnya

No	Jenis Layanan	Output (Produk Pelayanan)
1	Bimbingan Teknis, Diseminasi, dan Penerapan Teknologi	Pelaksanaan bimtek/temu teknis, kunjungan agroedukasi, materi diseminasi (modul/leaflet), rekomendasi teknis spesifik lokasi, dan laporan ringkas kegiatan.
2	Pengembangan Paket Teknologi & Model Pertanian Modern	Dokumen paket teknologi/model pertanian modern (deskripsi & implementasi), SOP/pedoman teknis, rekomendasi teknis spesifik lokasi/komoditas, dan dokumentasi kegiatan.
3	Jasa Pengujian	Laporan hasil pengujian (mencakup metode, data, dan interpretasi teknis) serta rekap data atau lembar hasil uji.
4	Jasa Penilaian Kesesuaian	Laporan hasil penilaian kesesuaian (asesmen/inspeksi/audit) dan sertifikat atau rekap hasil verifikasi resmi.
5	Pendayagunaan Hasil dan Kerja Sama	Dokumen kerja sama (MoU/PKS/BAST), laporan kegiatan pendayagunaan, output fisik (demplot/model penerapan), materi pelatihan, dan dokumentasi.
6	Barang Produksi (Benih/Bibit Sumber)	Penyediaan benih atau bibit sumber sesuai kesepakatan mengenai jenis komoditas, varietas, kelas, dan jumlahnya.
7	Sertifikasi Benih/Bibit	Sertifikat dan label resmi benih/bibit, berita acara pemeriksaan lapang, serta laporan hasil pengujian mutu.
8	Layanan Pendukung (PKL & Sarpras)	PKL: Surat persetujuan, penetapan pembimbing, logbook, evaluasi, dan surat keterangan selesai. Sarpras: Surat persetujuan, dokumen perjanjian, berita acara serah terima (BAST), dan bukti pembayaran

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan II mulai April hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 46 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 46 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di BRMP Papua secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai IKM **94,30**.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu produk dan prosedur layanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, BRMP Papua menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %

Sentani, Juli 2026

Kepala BRMP Papua



Dr. Aser Rouw, SP, M.Si,

NIP. 197203161999031002

