

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II



BALAI BESAR PERAKITAN DAN MODERNISASI
PASCAPANEN PERTANIAN
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I 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
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

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 Perakitan dan Modernisasi Pascapanen Pertanian 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 Perakitan dan Modernisasi Pascapanen Pertanian. 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 Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Pascapanen Pertanian 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. Populasi penerima layanan sebanyak 152 orang dan sampel sebanyak 109 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 109 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. Karakteristik responden survey kepuasan masyarakat Triwulan II

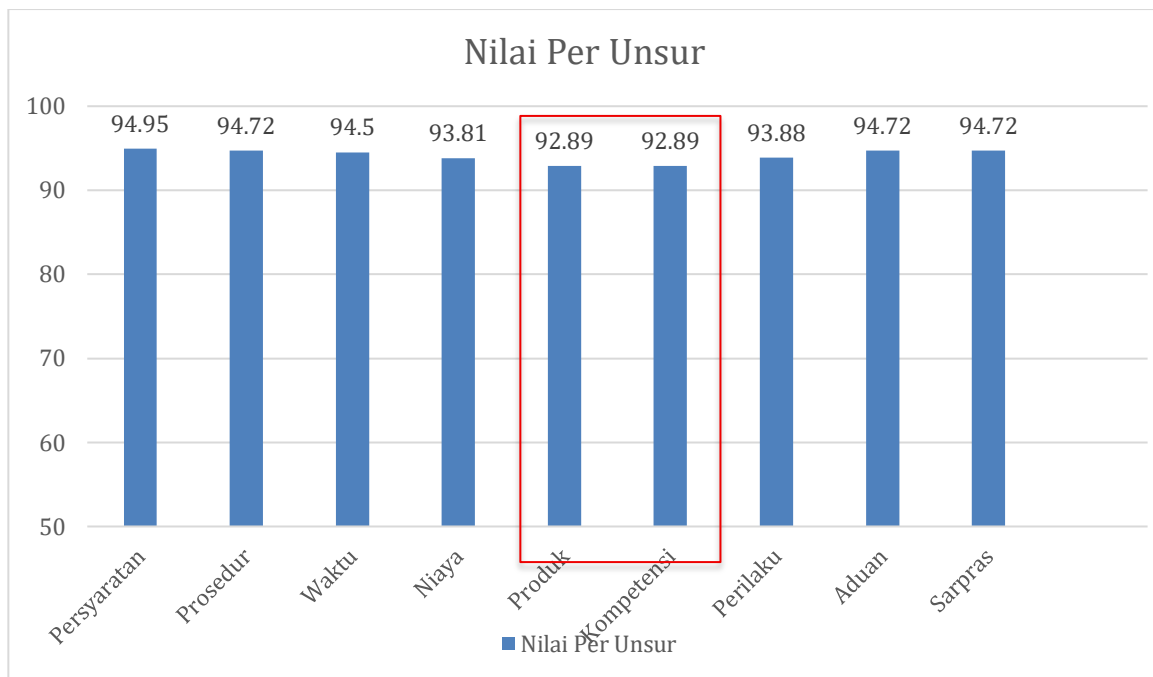
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	41	37,61%
		Perempuan	68	62,39%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	10	9,17%
		D1/D2/D3	6	5,50%
		D4/S1	72	66,06%
		S2	16	16%
		S3	5	4,59%
3	Pekerjaan	ASN	78	14%
		TNI	0	1%
		POLRI	0	30%
		Swasta	5	9%
		Wirausaha	2	46%
		Ibu Rumah Tangga	0	
		Pelajar/Mahasiswa	17	15,60%
		Petani/Nelayan	0	
		Pekerja Lepas/Freelance	0	

		Pensiunan	6	5,50%
		Lainnya	1	0,92%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	109	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

Tabel 2. Hasil survey kepuasan masyarakat triwulan II

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan LPK	33	96,97	95,71	95,45	93,18	93,94	94,70	95,96	95,45	96,21	95,29
2.	Pendayagunaan Hasil	76	94,08	94,30	94,08	94,08	92,43	92,11	92,98	94,41	94,08	93,62
Rerata IKM Per Unsur			94,95	94,72	94,50	93,81	92,89	92,89	93,88	94,72	94,72	94,12
IKM Unit Layanan			94,12									
Mutu Unit Layanan			A									



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Triwulan II Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek produk dan kompetensi merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Produk dan kompetensi mendapatkan nilai terendah yaitu 92,89.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa informasi mengenai materi penerapan teknologi pascapanen pertanian di media sosial diperbanyak, kegiatan pendampingan narasumber dilakukan secara berkala dan dipertahankan. Selain itu, saran dan masukan pada aspek kompetensi yaitu pada layanan pendampingan narasumber dalam menjawab pertanyaan harus lebih solutif lagi dan interaktif serta untuk layanan LPK, jumlah analisisnya ditambah agar lebih bervariasi.

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 mengumpulkan bahan materi penerapan teknologi pascapanen pertanian, melakukan penjadwalan kegiatan pendampingan narasumber

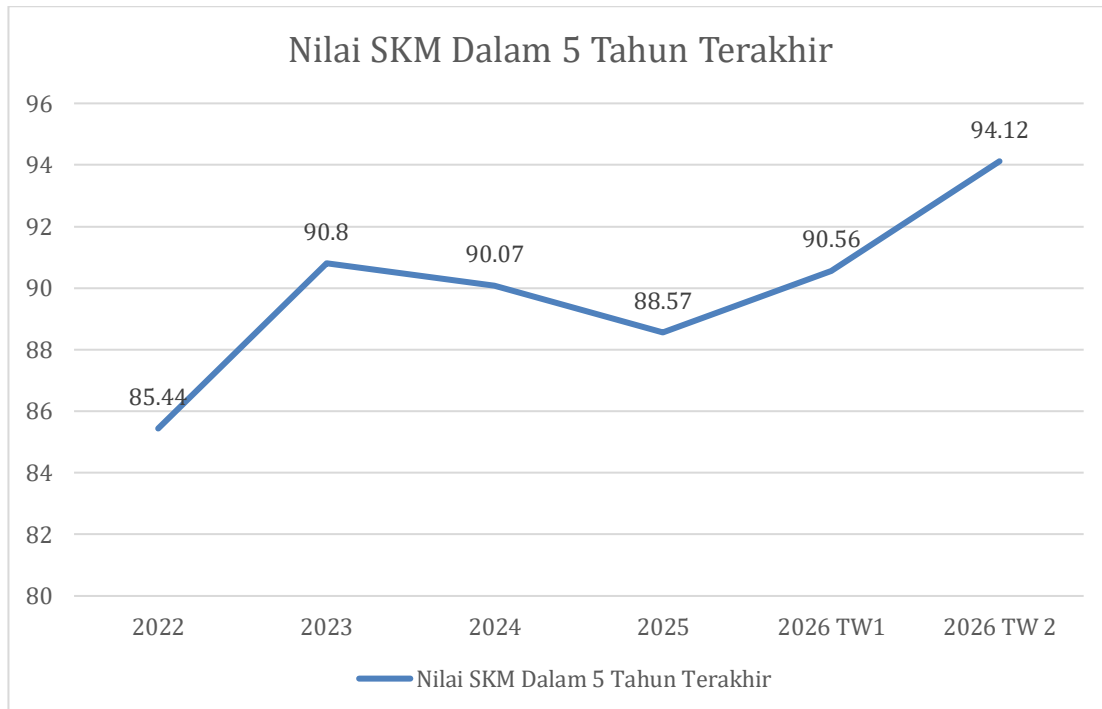
dan membuatnya lebih interaktif serta akan berkoordinasi mengenai kemungkinan penambahan ruang lingkup akreditasi analisa laboratorium. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

Tabel 3. Rencana tindak lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Produk	Mengumpulkan bahan materi penerapan teknologi Pascapanen Pertanian	Juni 2026	Tim Kerja Pendayagunaan Hasil
2	Kompetensi	Membuat jadwal palang pelaksanaan pendampingan narasumber	Juli 2026	Tim Kerja Pendayagunaan Hasil
		Melakukan rapat pembahasan penambahan ruang lingkup	Juli 2026	Tim Kerja LPK

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Pascapanen Pertanian dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 2. Tren Nilai SKM

Berdasarkan grafik gambar 2 di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Pascapanen Pertanian telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

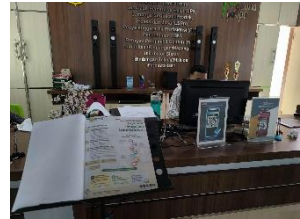
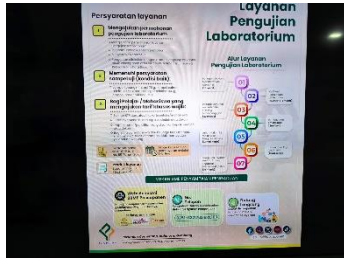
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Pascapanen Pertanian periode Triwulan I 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I 2026

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	86,57
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,20
3	Waktu Penyelesaian	85,97
4	Biaya/Tarif	92,07
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90,85
6	Kompetensi Pelaksana	91,47
7	Perilaku Pelaksana	93,09
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100
9	Sarana dan Prasarana	87,8

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Pascapanen Pertanian telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Unsur Terendah	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Persyaratan	Membuat booklet rincian prosedur mekanisme dan persyaratan layanan	Sudah	Persyaratan, sistem Mekanisme, dan Prosedur, biaya, produk layanan dalam satu lembar informasi berbentuk cetak dan digital diletakan pada ruang layanan untuk mempermudah pelanggan menangkap informasi per layanan	 
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Membuat booklet rincian prosedur mekanisme dan persyaratan layanan	Sudah	Persyaratan, sistem Mekanisme, dan Prosedur, biaya, produk layanan dalam satu lembar informasi berbentuk cetak dan digital diletakan pada ruang layanan untuk mempermudah pelanggan menangkap informasi per layanan	

					
3	Waktu Penyelesaian	Melakukan kalibrasi dan perbaikan peralatan yang mengalami kerusakan sebagai penyebab panjangnya waktu penyelesaian pengujian			
		1.1 Melakukan Kalibrasi Timbangan	Sudah	kegiatan untuk memastikan bahwa timbangan memberikan hasil pengukuran yang akurat dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Proses ini dilakukan dengan menggunakan anak timbangan standar bersertifikat yang memiliki nilai massa diketahui dan tertelusur ke standar nasional atau internasional.	
		1.2. Melakukan kalibrasi PH Meter	Sudah	proses penyesuaian dan verifikasi alat ukur pH untuk memastikan hasil pengukuran memiliki tingkat akurasi yang tinggi. Kalibrasi dilakukan menggunakan larutan buffer standar yang memiliki nilai pH diketahui dan tertelusur ke standar yang berlaku.	

		2. Melakukan perbaikan alat GCMS	Sudah	Melakukan perbaikan alat GCMS	
--	--	----------------------------------	-------	-------------------------------	---

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 109 orang mengisi SKM pada Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Pascapanen Pertanian di tahun 2026. Layanan pendayagunaan hasil perakitan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 76 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Pascapanen Pertanian, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,12. Meskipun demikian, nilai SKM BRMP Pascapanen Pertanian menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga triwulan II 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu produk dan kompetensi petugas.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Pascapanen Pertanian telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut.

Kota Bogor, 08 Juli 2026

**Kepala Balai Besar Perakitan dan
Modernisasi Pascapanen Pertanian**



Suharyanto

NIP 197106131998031002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

- | | | | |
|---|--|--|--|
| 1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
a. Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju | 9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan
a. Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju | d. Sangat tidak sesuai | d. Sangat tidak setuju |
| 2. Kesesuaian persyaratan dengan standar pelayanan/informasi yang diberikan
a. Sangat sesuai
b. Sesuai
c. Tidak sesuai
d. Sangat tidak sesuai | 10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan standar pelayanan / yang dipublikasikan
a. Sangat sesuai
b. Sesuai
c. Tidak sesuai
d. Sangat tidak sesuai | 7. Biaya layanan sesuai dengan standar pelayanan yang diinformasikan
a. Sangat sesuai
b. Sesuai
c. Tidak sesuai
d. Sangat tidak sesuai | 15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses
a. Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju |
| 3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
a. Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju | 11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
a. Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju | 8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan
a. Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju | 16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
a. Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju |
| 4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
a. Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju | 12. Petugas melayani saya dengan ramah
a. Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju | <div>Kritik dan Saran:</div> | |
| 5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
a. Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju | 13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
a. Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju | | |
| 6. Jangka waktu layanan sesuai dengan standar pelayanan yang diinformasikan
a. Sangat sesuai
b. Sesuai
c. Tidak sesuai | 14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan
a. Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju | | |

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) PADA UNIT KERJA BRMP PASCAPANEN PERTANIAN

egap@emysah@gmail.com [Ganti Email](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email *

Email Anda

1. PROFIL

Profil Diri

Nama Lengkap *

Jawaban Anda

Umur *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

No Telepon *

Jawaban Anda

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

