



2026

**LAPORAN
INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT**

SEMESTER I



**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I**



**BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN AGROKLIMAT DAN HIDROLOGI
PERTANIAN
BALAI BESAR PERAKITAN DAN MODERNISASI SUMBERDAYA
LAHAN PERTANIAN
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2026**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
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	6
2.4. Tren Nilai SKM.....	8
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17
1. Kuesioner	17
2. Dokumentasi.....	19

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 Perakitan dan Pengujian Agroklimat dan Hidrologi 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 Perakitan dan Pengujian Agroklimat dan Hidrologi 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 Perakitan dan Pengujian Agroklimat dan Hidrologi 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 6 (enam) bulan.

1.5. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 284 orang.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1. Analisis Responden

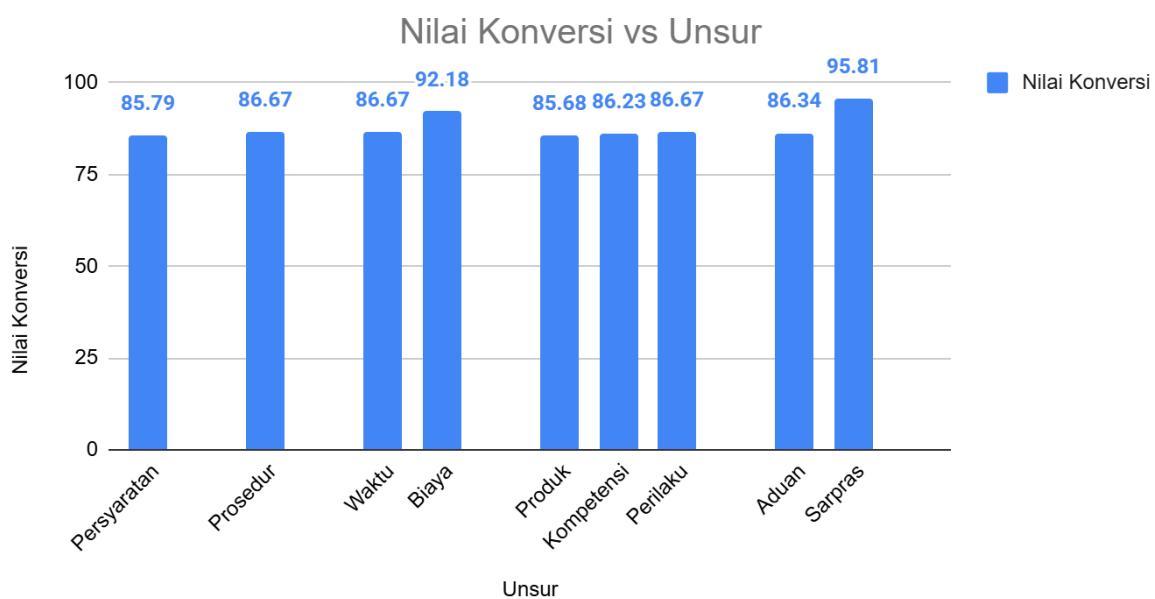
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 284 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	116	40,85%
		Perempuan	168	59,15%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	68	23,94%
		D1/D2/D3	17	5,99%
		D4/S1	156	54,93%
		S2	43	15,14%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	167	58,80%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	8	2,82%
		Wirausaha	2	0,70%
		Ibu Rumah Tangga	1	0,35%
		Pelajar/Mahasiswa	62	21,83%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	44	15,49%

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	284	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

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Rerata IKM Per Unsur	87,06	88,03	87,76	92,99	87,41	87,76	88,35	88,56	95,69
IKM Unit Layanan	89,29								
Nilai Rata-Rata	3,57								
Mutu Unit Layanan	A								



2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), secara umum seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai yang termasuk dalam kategori Sangat Baik, dengan nilai konversi berkisar antara 85,68 hingga 95,81. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat serta mencerminkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa unsur sarana dan prasarana memperoleh nilai konversi tertinggi, yaitu 95,81, diikuti oleh unsur biaya/tarif sebesar 92,18. Selanjutnya, unsur prosedur pelayanan, waktu pelayanan, dan perilaku pelaksana masing-masing memperoleh nilai 86,67, unsur aduan memperoleh nilai 86,34, unsur

kompetensi pelaksana sebesar 86,23, serta unsur persyaratan sebesar 85,79. Capaian tersebut menunjukkan bahwa masyarakat memberikan penilaian sangat baik terhadap fasilitas pelayanan yang tersedia, kesesuaian biaya pelayanan, serta kinerja petugas dalam memberikan pelayanan.

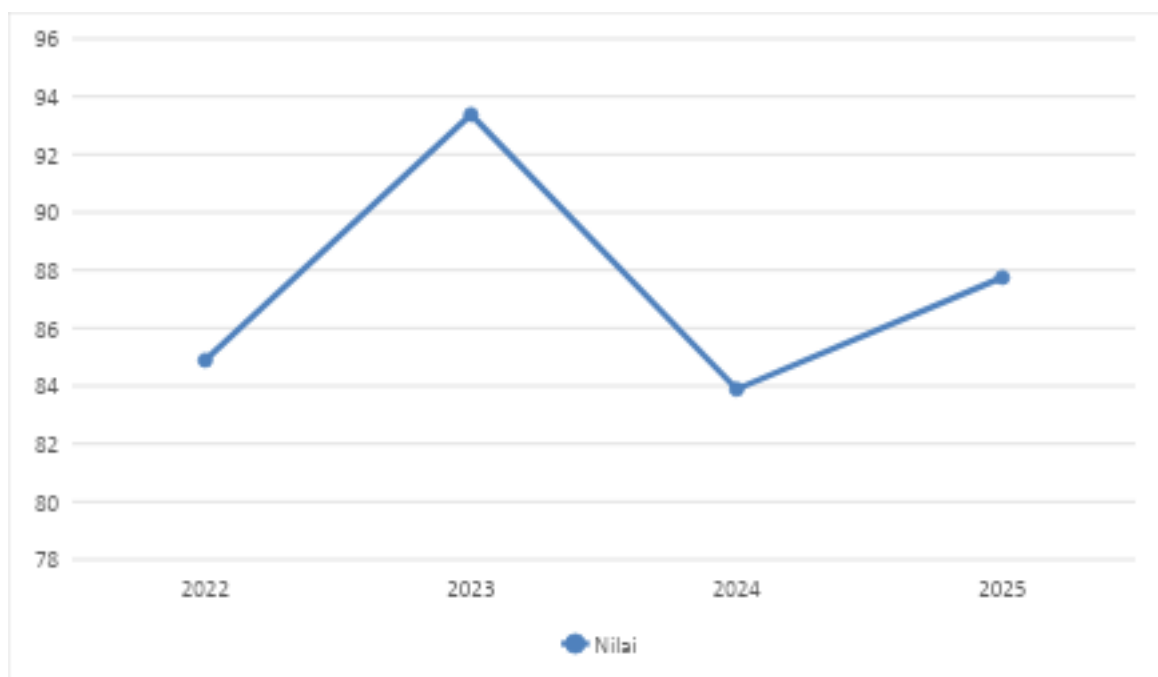
Meskipun seluruh unsur masih berada pada kategori Sangat Baik, hasil analisis menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa unsur yang perlu menjadi perhatian untuk terus ditingkatkan. Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh nilai konversi 85,68, yang merupakan nilai terendah dibandingkan unsur lainnya. Selain itu, unsur persyaratan memperoleh nilai 85,79, unsur kompetensi pelaksana sebesar 86,23, dan unsur aduan sebesar 86,34. Nilai tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap produk layanan yang diberikan, menyederhanakan persyaratan layanan, memperkuat kompetensi petugas, serta mengoptimalkan mekanisme pengelolaan pengaduan agar semakin mudah diakses dan responsif.

Atas dasar hasil tersebut, unit kerja menyusun rencana tindak lanjut yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Fokus perbaikan diarahkan pada penyempurnaan informasi mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan agar lebih jelas dan mudah dipahami masyarakat, penyederhanaan persyaratan layanan, peningkatan kompetensi pelaksana melalui pembinaan dan pelatihan, serta optimalisasi sistem pengelolaan pengaduan agar lebih cepat, mudah diakses, dan responsif. Di sisi lain, unsur-unsur yang telah memperoleh nilai tinggi, terutama sarana dan prasarana serta biaya/tarif, akan terus dipertahankan melalui pemeliharaan fasilitas, evaluasi berkala, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Dengan demikian, kualitas pelayanan diharapkan dapat terus meningkat dan memberikan tingkat kepuasan masyarakat yang lebih baik pada periode berikutnya.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Persyaratan	Melakukan penyempurnaan dan peningkatan kejelasan	Semester 2	Tim Kerja Layanan

		persyaratan pelayanan sesuai kebutuhan pengguna.		
2.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Meningkatkan kejelasan produk spesifikasi jenis pelayanan kepada pengguna layanan.	Semester 2	Tim Kerja Layanan
3.	Kompetensi Pelaksana	Melaksanakan sosialisasi pelayanan prima bagi petugas pelayanan	Semester 2	Tim Kerja Layanan

2.4. Tren Nilai SKM



Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir

menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai Perakitan dan Pengujian Agroklimat dan Hidrologi Pertanian telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

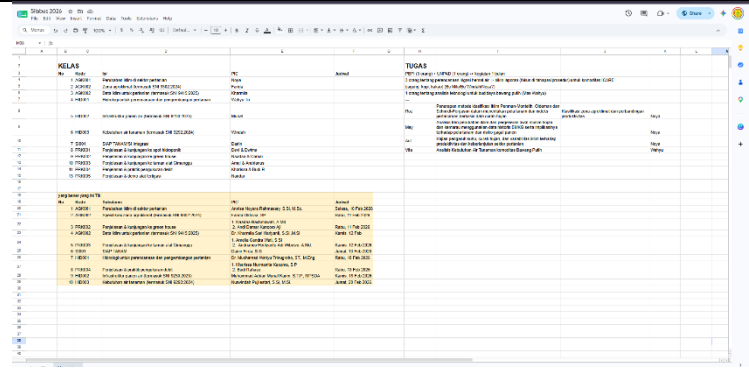
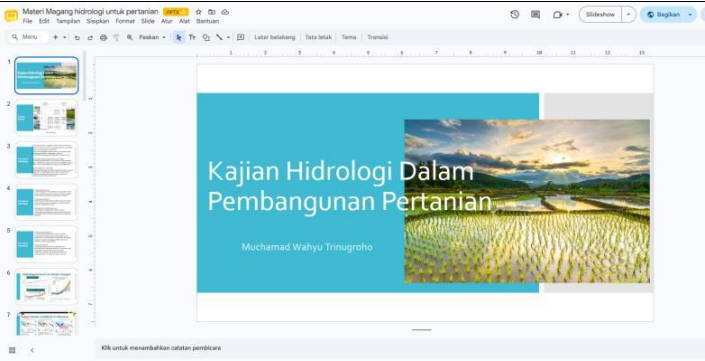
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

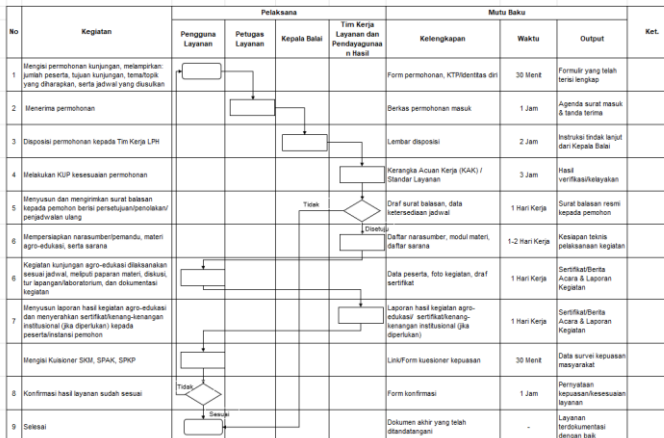
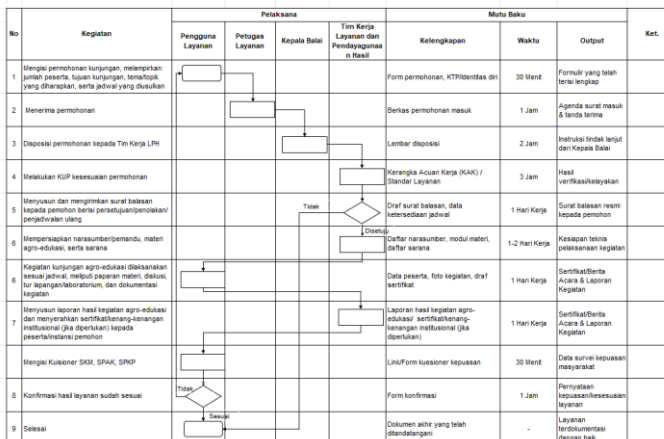
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Perakitan dan Pengujian Agroklimat dan Hidrologi Pertanian periode tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

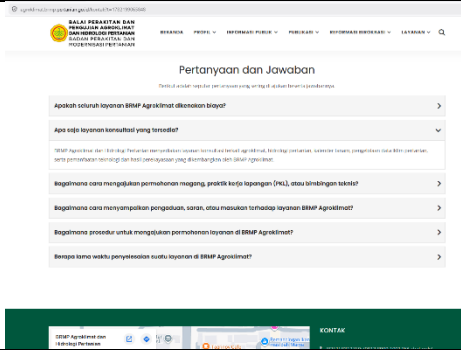
Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	85,76
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,05
3	Waktu Penyelesaian	84,87
4	Biaya/Tarif	92,89
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	84,65
6	Kompetensi Pelaksana	86,01
7	Perilaku Pelaksana	86,74
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,67
9	Sarana dan Prasarana	86,68

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai Perakitan dan Pengujian Agroklimat dan Hidrologi Pertanian telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

	1.3 Memperjelas deskripsi kegiatan, output, dan persyaratan laporan magang.	Sudah (Januari 2026)	Membuat silabus yang berisi materi dan tugas dalam bentuk laporan	
2.	2.1 Menyusun modul dan materi edukasi lengkap, menyiapkan alat peraga.	Sudah (Januari 2026)	Menyusun materi dan lembar kerja, serta menyiapkan alat peraga	

	2.2 Menyederhanakan persyaratan administrasi, menyediakan checklist, bantuan petugas.	Sudah (Februari 2026)	Memperbarui SOP Layanan Agroedukasi	SOP Layanan Agroedukasi 	
	2.3 Membuat SOP kunjungan yang transparan, integrasi jadwal dan registrasi daring.	Sudah (Februari 2026)	Memperbarui SOP Layanan Agroedukasi	SOP Layanan Agroedukasi 	

3	3.1 Pastikan dokumen dan materi jelas, lengkap, sesuai standar; revisi jika perlu.	Sudah (Januari 2026)	Penyusunan FAQ konsultasi	
	3.2 Tingkatkan fasilitas pendukung: ruang, peralatan, akses teknologi.	Sudah (Januari 2026)	Menyediakan ruang konsultasi yang terpisah dari konter layanan	
4.	Menambahkan FAQ informasi persyaratan layanan pada website BRMP agroklimate	Sudah (April 2026)	FAQ informasi persyaratan layanan telah ditambahkan di website	

5.	Menyusun leaflet mengenai produk hasil layanan	Sudah (Mei 2026)	Telah adanya leaflet mengenai produk layanan	
----	--	---------------------	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 284 responden telah berpartisipasi dalam pengisian SKM pada BRMP Agroklimat dan Hidrologi Pertanian, dengan layanan Agroedukasi menjadi layanan dengan jumlah pengguna terbanyak.
- Pelaksanaan pelayanan publik secara umum menunjukkan kualitas yang sangat baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 89,29 dengan nilai rata-rata 3,57. Hal ini mencerminkan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat secara optimal.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan adalah unsur Persyaratan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dan Kompetensi Pelaksana
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya (Periode Tahun 2025), Balai Perakitan dan Pengujian Agroklimat dan Hidrologi Pertanian telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Bogor, 2 Juli 2026

Kepala Balai



Dr. Rima Purnamayani, SP., M.Si

NIP. 197606132003122001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Link Kuesioner : https://bit.ly/KUESIONER_BRMPAGROKLIMAT

SURVEY KEPUASAN MASYAKARAT

Survei Kepuasan Masyarakat 2026

Jaslit.balittklimat@gmail.com [Cantil akun](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email *

☐ Rekam Jaslit.balittklimat@gmail.com sebagai email yang disertakan dengan respons saya

DATA SURVEI

Lokasi Survei *

Mohon tulis kota/kabupaten pelaksanaan survey

Jawaban Anda

Jenis Layanan yang diberikan *

Mohon diisi sesuai dengan layanan yang kami berikan, pilih salah satu

- ☐ Layanan Perencanaan (Slap Tanam)
- ☐ Layanan Rekomendasi & Penilaian Kesesuaian (SNI)
- ☐ Layanan Permohonan Data / Peminjaman Alat
- ☐ Layanan Konsultasi Rekomendasi & Penilaian Kesesuaian
- ☐ Layanan Bimbingan Teknis dan Narasumber
- ☐ Layanan Magang
- ☐ Layanan Perpustakaan
- ☐ Layanan Agroedukasi
- ☐ Layanan Mess/ Ruang Rapat

DATA RESPONDEN

Nama *

Jawaban Anda

No. Telepon

Jawaban Anda

Usia *

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1awsu_2davO6qdCnPkQ5u7vqMe8dPkz9H/edit?qid=1100302547#qid=1100302547

[illegible]

2. Dokumentasi

