



2026

**LAPORAN
INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT**

TRIWULAN II



**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II**



**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

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	5
2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	6
2.4. Tren Nilai SKM.....	8
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	9
BAB IV KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner.....	12
2. Dokumentasi	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 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 57 orang.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1. Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 57 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

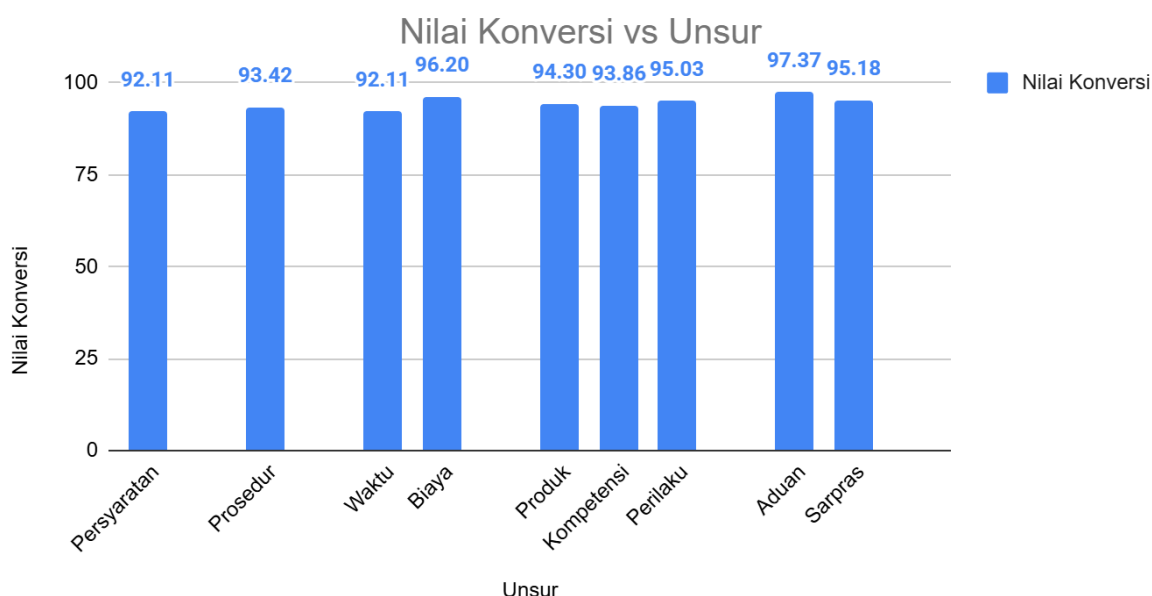
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	24	42,11%
		Perempuan	33	57,89%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	39	68,42%
		D1/D2/D3	2	3,51%
		D4/S1	14	24,56%
		S2	2	3,51%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	7	12,28%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	1	1,75%
		Wirausaha	2	3,51%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	47	82,46%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	0	0%

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	57	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 Responden	Persyaratan (U1)	Prosedur (U2)	Waktu (U3)	Biaya (U4)	Produk (U5)	Kompetensi (U6)	Perilaku (U7)	Aduan (U8)	Sarpras (U9)	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan Agroedukasi	36	3,58	3,67	3,61	3,83	3,72	3,69	3,75	3,83	3,81	3,72
2.	Layanan Bimbingan Teknis dan Narasumber	1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
3.	Layanan Magang	8	3,81	3,88	3,88	3,79	3,88	3,88	3,88	4,00	3,88	3,87
4.	Layanan Mess	6	3,83	3,83	3,67	3,94	3,83	3,67	3,89	4,00	3,67	3,81
5.	Layanan Permohonan Data/Peminjaman Alat	1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,89
6.	Layanan Perpustakaan	1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
7.	Layanan Rekomendasi & Penilaian	2	3,75	3,50	3,50	3,67	3,50	4,00	3,67	4,00	4,00	3,73

	Kesesuaian (SNI)											
8.	Layanan SIAP TANAM	2	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Rerata IKM Per Unsur			92,11	93,42	92,11	96,20	94,30	93,86	95,03	97,37	95,18	
IKM Unit Layanan			94,40									
Nilai Rata-Rata			3,78									
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 94,40. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan masyarakat dan mencerminkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.

Hasil analisis menunjukkan bahwa unsur aduan memperoleh nilai konversi tertinggi, yaitu 97,37, diikuti oleh unsur biaya/tarif sebesar 96,20, unsur sarana dan prasarana sebesar 95,18, unsur perilaku pelaksana sebesar 95,03, serta unsur kompetensi pelaksana sebesar 93,86. Capaian tersebut menunjukkan bahwa

masyarakat menilai mekanisme penanganan pengaduan telah berjalan dengan baik, biaya pelayanan telah sesuai dengan ketentuan, fasilitas pelayanan cukup memadai, serta petugas memiliki kompetensi dan perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan.

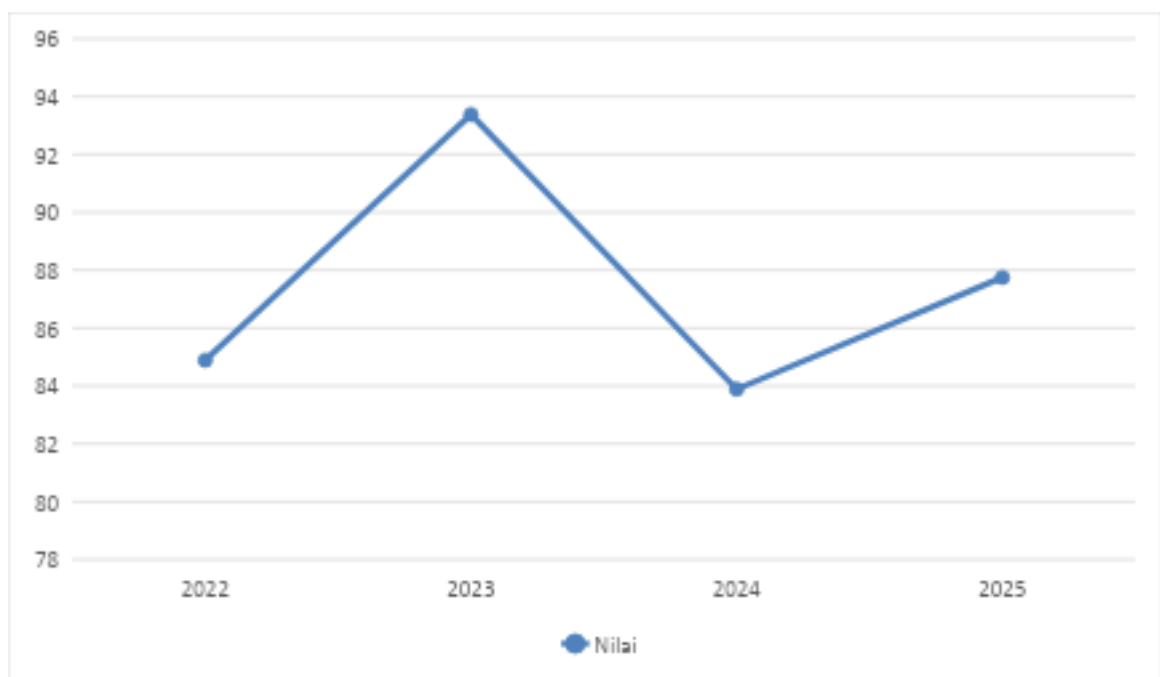
Meskipun demikian, hasil analisis juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa unsur yang perlu menjadi perhatian untuk terus ditingkatkan. Unsur persyaratan dan unsur waktu pelayanan masing-masing memperoleh nilai konversi 92,11, yang merupakan nilai terendah dibandingkan unsur lainnya. Selain itu, unsur prosedur pelayanan memperoleh nilai 93,42 dan unsur produk layanan memperoleh nilai 94,30. Walaupun seluruh nilai tersebut masih berada pada kategori sangat baik, peningkatan tetap diperlukan agar pelayanan menjadi semakin efektif, mudah dipahami, dan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat yang terus berkembang.

Atas dasar hasil tersebut, unit kerja menyusun rencana tindak lanjut yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Fokus perbaikan diarahkan pada penyederhanaan persyaratan layanan, optimalisasi waktu penyelesaian pelayanan, penyempurnaan prosedur pelayanan agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat, serta peningkatan kualitas produk layanan sesuai kebutuhan pengguna. Di sisi lain, unsur-unsur yang telah memperoleh nilai tinggi, seperti penanganan pengaduan, biaya/tarif, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, dan perilaku pelaksana akan terus dipertahankan melalui pembinaan, evaluasi berkala, serta pemeliharaan fasilitas dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Dengan demikian, kualitas pelayanan diharapkan dapat terus meningkat dan memberikan kepuasan yang lebih baik kepada masyarakat pada periode berikutnya.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Target Waktu	Penanggung Jawab
1.	Persyaratan	Melakukan penyempurnaan dan peningkatan kejelasan persyaratan pelayanan sesuai kebutuhan pengguna.	Triwulan III	Tim Kerja Layanan
2.	Waktu Penyelesaian	Meningkatkan efektivitas pengelolaan waktu	Triwulan III	Tim Kerja Layanan

		penyelesaian pelayanan agar sesuai dengan standar yang ditetapkan.		
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan evaluasi dan penyempurnaan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan untuk meningkatkan kemudahan dan kelancaran pelayanan.	Triwulan III	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 triwulan I tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan 1 Tahun 2026

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	85,79
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,67
3	Waktu Penyelesaian	86,67
4	Biaya/Tarif	92,18
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	85,68
6	Kompetensi Pelaksana	86,01
7	Perilaku Pelaksana	86,56
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,34
9	Sarana dan Prasarana	95,70

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 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
1.	Menambahkan FAQ informasi persyaratan layanan pada website BRMP agroklimat	Sudah (April 2026)	FAQ informasi persyaratan layanan telah ditambahkan di website	
2.	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) triwulan II 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 57 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 94,40 dengan nilai rata-rata 3,78. Hal ini mencerminkan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat secara optimal.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan adalah unsur Persyaratan, Waktu Penyelesaian, serta Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya (Periode Triwulan 1 Tahun 2026), Balai Perakitan dan Pengujian Agroklimat dan Hidrologi Pertanian telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Bogor, 3 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 *

Data Survey :

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ViY205BEEz6r8jTJml6ko8PZabWePrkw/edit?usp=drive_link&oid=117126379975483631741&rtpof=true&sd=true

[illegible]

Rincian Nilai	IKM	SPKP	SPAK
Konversi	94.40	94.02	95.35
Nilai	3.78	3.76	3.81

[illegible]

2. Dokumentasi

