

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN TANAMAN PANGAN TRIWULAN I TAHUN 2026

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi mutu yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan. Data indeks kepuasan masyarakat dapat dijadikan bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit kerja pelayanan publik untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan pengukuran indeks kepuasan masyarakat oleh unit kerja pelayanan publik diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit kerja

pelayanan publik di bidang pertanian. Oleh karena itu, berdasarkan Peraturan Menteri PAN RB RI Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi diperoleh 9 (sembilan) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, termasuk di Kementerian Pertanian (Kementan).

Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian (BRMP) merupakan unit kerja Eselon I di bawah Kementan yang terbentuk melalui terbitnya Peraturan Presiden Nomor 192 Tahun 2024. Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Tanaman Pangan, atau yang juga dikenal publik sebagai BRMP Tanaman Pangan, merupakan salah satu unit kerja Eselon II yang bernaung di bawah BRMP dan memiliki tugas menyelenggarakan perakitan dan modernisasi pertanian tanaman pangan. Dalam melaksanakan tugasnya, BRMP Tanaman Pangan menyelenggarakan fungsi-fungsi:

- a) penyusunan kebijakan teknis perencanaan, program dan anggaran di bidang perekayasaan dan perakitan teknologi, pengujian, produksi benih sumber, produk hasil perakitan, kerja sama, dan penyebarluasan, serta modernisasi pertanian tanaman pangan;
- b) pelaksanaan tugas di bidang perekayasaan dan perakitan teknologi, pengujian, produksi benih sumber, produk hasil perakitan, kerja sama, dan penyebarluasan, serta modernisasi pertanian tanaman pangan;
- c) koordinasi dan pelaksanaan perencanaan, perumusan, pemeliharaan, dan penilaian kesesuaian Standar Nasional Indonesia di bidang tanaman pangan;
- d) pelaksanaan pemantauan, analisis, evaluasi, dan pelaporan di bidang perekayasaan dan perakitan teknologi, pengujian, produksi benih sumber, produk hasil perakitan, kerja sama, penyebarluasan, dan modernisasi pertanian tanaman pangan, serta perencanaan, perumusan, pemeliharaan, dan penilaian kesesuaian Standar Nasional Indonesia di bidang tanaman pangan; dan

- e) pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga lingkup Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Tanaman Pangan.

Sejalan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi-fungsi tersebut, Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Tanaman Pangan melakukan pelayanan kepada publik berupa layanan kerja sama dan konsultasi, layanan data dan informasi, serta layanan magang dan praktik kerja. Pemberian layanan kepada publik ini perlu dievaluasi secara berkala untuk memastikan perbaikan yang berkelanjutan mewujudkan Birokrasi Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Tanaman Pangan yang Efektif, Efisien, dan Berorientasi pada Layanan Prima.

1.2. Maksud

Pengukuran hasil SKM dimaksudkan sebagai acuan dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Tanaman Pangan.

1.3. Tujuan

1. Mengetahui mutu kinerja pelayanan Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Tanaman Pangan selaku unit kerja pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik.
2. Memberikan gambaran bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Tanaman Pangan.

1.4. Manfaat

- a. Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UKPP secara periodik;

- c. Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM yang perlu dilakukan;
- d. Tersedianya informasi tentang SKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertanian;
- e. Memacu persaingan positif antar UKPP di lingkungan Kementan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

1.5. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, dimana terdapat 9 unsur yaitu:

1. **Persyaratan Pelayanan**, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu Penyelesaian**, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Biaya/Tarif**, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
6. **Kompetensi Pelaksana**, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana**, sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;

8. **Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan**, tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku;
9. **Sarana dan Prasarana**, sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).

1.6. Responden

Adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Adapun responden yang diambil dalam kegiatan ini yaitu para pengunjung (mahasiswa, peneliti, swasta dan masyarakat umum) Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Tanaman Pangan (BRMP Tanaman Pangan).

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 39 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Usia	< 21	6	15,38%
		21-30	14	35,90%
		31-40	7	17,95%
		41-50	7	17,95%
		> 50	5	12,82%
2	Pendidikan	SD	0	0,00%
		SMP	0	0,00%
		SMA	7	17,95%
		D3-D4	1	2,56%
		S1	21	53,85%
		S2-S3	10	25,64%
3	Jenis Kelamin	Perempuan	31	79,49%
		Laki-Laki	8	20,51%
4	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	23	58,97%
		SWASTA/BUMN	2	5,13%
		MAHASISWA	11	28,21%
		PELAJAR	1	2,56%
		UMUM	2	5,13%

Hasil survei menunjukkan bahwa pengguna layanan BRMP Tanaman Pangan berdasarkan usia paling banyak memiliki rentan usia 21-30 tahun yang berjumlah 14 orang. Responden berdasarkan pendidikan paling banyak pada tingkat S1 sebanyak 21 orang. Sedangkan berdasarkan jenis kelamin,

didominasi oleh perempuan sebanyak 31 orang. Pekerjaan responden yang disurvei paling banyak adalah PNS/TNI/POLRI berjumlah 23 orang.

2.2 Hasil Analisis SKM

Berdasarkan hasil analisis SKM Triwulan I 2026 di BRMP Tanaman Pangan dengan jumlah responden 39 orang didapatkan hasil sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	%
U1	Persyaratan	3,67	91,67
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,59	89,74
U3	Waktu Penyelesaian	3,62	90,38
U4	Biaya/Tarif	4,00	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,59	89,74
U6	Kompetensi Pelaksana	3,67	91,67
U7	Perilaku Pelaksana	3,77	94,23
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00	100,00
U9	Sarana dan Prasarana	3,59	89,74
	NRR Tertimbang Unsur	3,72	93,02

Tabel. Hasil Analisis SKM

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat BRMP Tanaman Pangan Triwulan I 2026:

No	Mutu Pelayanan	Triwulan I 2026
1	Nilai Interval Konversi	93,02
2	Mutu Pelayanan	A
3	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik

Tabel. Nilai Mutu Pelayanan

Keterangan:

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 B (Baik) : 76,61 - 88,30
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

2.3 Survei Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Pengaduan	Sarpras	Nilai Rata-Rata
Layanan Utama												
1	Layanan kerja sama perakitan, perekayasaan dan modernisasi pertanian tanaman pangan	12	93,75%	91,67%	91,67%	100,00%	93,75%	93,75%	95,83%	100,00%	89,58%	94,44%
2	Layanan penyebarluasan hasil perakitan dan modernisasi pertanian tanaman pangan (data, informasi dan dokumentasi, perpustakaan, konsultasi)	12	87,50%	87,50%	89,58%	100,00%	85,42%	91,67%	93,75%	100,00%	89,58%	91,67%
Layanan Pendukung												
3	Layanan magang/praktik kerja industri/praktik kerja lapang	6	100,00%	91,67%	91,67%	100,00%	91,67%	95,83%	100,00%	100,00%	91,67%	95,83%
4	pemanfaatan sarana dan prasarana	9	88,89%	88,89%	88,89%	100,00%	88,89%	86,11%	88,89%	100,00%	88,89%	91,05%

2.4 Rencana Tindak Lanjut Per Jenis Layanan

NO	JENIS LAYANAN	UNSUR TERENDAH	NILAI	RENCANA TINDAK LANJUT
1	Layanan kerja sama perakitan, perekayasaan dan modernisasi pertanian tanaman pangan	Sarana dan Prasarana	89,58%	Memanfaatkan secara optimal sarana dan prasarana yang tersedia serta menjaga kebersihan area pelayanan
2	Layanan penyebarluasan hasil perakitan dan modernisasi pertanian tanaman pangan (data, informasi dan dokumentasi, perpustakaan, konsultasi)	Persyaratan	87,50%	Mempermudah dokumen atau hal lain yang perlu dipenuhi oleh pemohon
		Sistem, Mekanisme dan Prosedur	87,50%	Menyediakan sistem, mekanisme dan prosedur dalam bentuk infografis yang dipublikasikan melalui media sosial
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,42%	Meningkatkan hasil pelayanan berupa kesesuaian produk layanan sesuai standar pelayanan dengan hasil yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

NO	UNSUR TERENDAH	NILAI	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT									
1	Persyaratan	88,07%	Mempermudah dokumen atau hal lain yang perlu dipenuhi oleh pemohon	Persyaratan dipermudah hanya dengan menulis identitas <table><tr><th>NO</th><th>KOMPONEN</th><th>URAIAN</th></tr><tr><td colspan="3">Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</td></tr><tr><td>1</td><td>Persyaratan</td><td>Menulis identitas dan maksud kedatangan pada buku tamu</td></tr></table>	NO	KOMPONEN	URAIAN	Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)			1	Persyaratan	Menulis identitas dan maksud kedatangan pada buku tamu
NO	KOMPONEN	URAIAN											
Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)													
1	Persyaratan	Menulis identitas dan maksud kedatangan pada buku tamu											

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat dapat disimpulkan bahwa BRMP Tanaman Pangan pada Triwulan I 2026 telah menjalankan kinerja unit pelayanan yang sangat baik dengan nilai mutu pelayanan **A (93,02)**. Unsur pelayanan tertinggi yang bernilai **100%** terdapat pada unsur **biaya/tarif (U4)** dan **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)**. Hal ini dikarenakan oleh pelayanan yang tidak diberikan/dibebankan biaya kepada pengguna jasa dan pengelolaan yang sangat baik dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Pada layanan utama BRMP Tanaman Pangan yaitu layanan kerja sama perakitan, perekayasa dan modernisasi pertanian tanaman pangan serta layanan penyebarluasan hasil perakitan dan modernisasi pertanian tanaman pangan (data, informasi dan dokumentasi, perpustakaan, konsultasi), unsur tertinggi dengan nilai **100%** juga terdapat pada unsur **biaya/tarif (U4)** dan **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)**.

Informasi pelayanan BRMP Tanaman Pangan dapat diakses melalui website pada link <https://tanamanpangan.brmp.pertanian.go.id/> serta berbagai media sosial resmi BRMP Tanaman Pangan sebagai berikut:

- ✓ <https://www.facebook.com/brmptanpangan>,
- ✓ <https://www.instagram.com/brmptanpangan/>,
- ✓ <https://x.com/brmptanpangan>,
- ✓ <https://www.threads.com/@brmptanpangan/>,
- ✓ <https://www.youtube.com/@brmptanpangan>,
- ✓ <https://www.tiktok.com/@brmptanpangan>.

LAMPIRAN

Daftar Responden Triwulan I 2026

Tanggal	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Layanan
1/21/2026	Savira Meilani	17	Perempuan	SMA	PELAJAR	Layanan Penyebarluasan Hasil (Data, informasi, dan dokumentasi, perpustakaan, konsultasi)
1/21/2026	Intan Nurhayati	20	Perempuan	SMA	MAHASISWA	Layanan Penyebarluasan Hasil (Data, informasi, dan dokumentasi, perpustakaan, konsultasi)
1/21/2026	Nisa Wardatul Jannah	21	Perempuan	S1	MAHASISWA	Layanan Penyebarluasan Hasil (Data, informasi, dan dokumentasi, perpustakaan, konsultasi)
1/26/2026	Siti Anjani	19	Perempuan	SMA	MAHASISWA	Layanan Penyebarluasan Hasil (Data, informasi, dan dokumentasi, perpustakaan, konsultasi)
1/26/2026	Wafa permata rohmaniah	20	Perempuan	SMA	MAHASISWA	Layanan Penyebarluasan Hasil (Data, informasi, dan dokumentasi, perpustakaan, konsultasi)
1/26/2026	Amanda Helmalia Puteri	20	Perempuan	SMA	MAHASISWA	Layanan Penyebarluasan Hasil (Data, informasi, dan dokumentasi, perpustakaan, konsultasi)
1/26/2026	Nazwa Aulia Hakim	21	Perempuan	S1	MAHASISWA	Layanan Magang/Praktik Kerja Industri/Praktik Kerja Lapang
1/26/2026	Suri mutia	40	Perempuan	S1	ASN/TNI/POLRI	Layanan Pemanfaatan Sarana dan Prasarana
1/26/2026	Meidita	21	Perempuan	S1	MAHASISWA	Layanan Magang/Praktik Kerja Industri/Praktik Kerja Lapang
1/30/2026	Etik	55	Perempuan	D3-D4	ASN/TNI/POLRI	Layanan Penyebarluasan Hasil (Data, informasi, dan dokumentasi, perpustakaan, konsultasi)
2/6/2026	Nanda	32	Perempuan	S1	ASN/TNI/POLRI	Layanan Pemanfaatan Sarana dan Prasarana
2/11/2026	Shinta Juwita Dwi Merisa	21	Perempuan	SMA	MAHASISWA	Layanan Penyebarluasan Hasil (Data, informasi, dan dokumentasi, perpustakaan, konsultasi)
2/23/2026	Nazwa Aulia Hakim	21	Perempuan	S1	MAHASISWA	Layanan Magang/Praktik Kerja Industri/Praktik Kerja Lapang
2/23/2026	Meidita	21	Perempuan	S1	MAHASISWA	Layanan Magang/Praktik Kerja Industri/Praktik Kerja Lapang

2/23/2026	Tia Vinita	45	Perempuan	S2	ASN/TNI/POLRI	Layanan Kerja Sama
2/23/2026	Kurnia Paramita Sari	41	Perempuan	S2	ASN/TNI/POLRI	Layanan Kerja Sama
2/23/2026	Nila	37	Perempuan	S2	ASN/TNI/POLRI	Layanan Kerja Sama
2/23/2026	Indriyana P	29	Perempuan	S1	ASN/TNI/POLRI	Layanan Pemanfaatan Sarana dan Prasarana
2/26/2026	FITRI ANITA ARITONANG	28	Perempuan	S1	ASN/TNI/POLRI	Layanan Pemanfaatan Sarana dan Prasarana
2/27/2026	Rushendi	51	Laki-Laki	S2	ASN/TNI/POLRI	Layanan Magang/Praktik Kerja Industri/Praktik Kerja Lapang
3/2/2026	Safira Khoirunnisa	21	Perempuan	S1	MAHASISWA	Layanan Magang/Praktik Kerja Industri/Praktik Kerja Lapang
3/3/2026	Wahyu Hukama	44	Laki-Laki	S2	ASN/TNI/POLRI	Layanan Kerja Sama
3/3/2026	Andru Mangkusubroto	25	Laki-Laki	S1	SWASTA/BUMN	Layanan Kerja Sama
3/3/2026	Aryo Gurning	38	Laki-Laki	S1	SWASTA/BUMN	Layanan Kerja Sama
3/4/2026	Putri Anugrah Ramadhani	18	Perempuan	SMA	UMUM	Layanan Penyebarluasan Hasil (Data, informasi, dan dokumentasi, perpustakaan, konsultasi)
3/5/2026	Yohana Grace	24	Perempuan	S1	ASN/TNI/POLRI	Layanan Pemanfaatan Sarana dan Prasarana
3/5/2026	C. Candra R.G., SP	39	Laki-Laki	S1	ASN/TNI/POLRI	Layanan Pemanfaatan Sarana dan Prasarana
3/5/2026	Dianawati	53	Perempuan	S1	ASN/TNI/POLRI	Layanan Kerja Sama
3/5/2026	Amri Amanah	36	Perempuan	S2	ASN/TNI/POLRI	Layanan Kerja Sama
3/5/2026	Ajuningtias	53	Perempuan	S1	ASN/TNI/POLRI	Layanan Pemanfaatan Sarana dan Prasarana
3/5/2026	Kurnia Paramitasari	41	Perempuan	S2	ASN/TNI/POLRI	Layanan Kerja Sama
3/6/2026	Adnan Baharsyah	27	Laki-Laki	S1	ASN/TNI/POLRI	Layanan Penyebarluasan Hasil (Data, informasi, dan dokumentasi, perpustakaan, konsultasi)
3/6/2026	Anto	42	Laki-Laki	S1	ASN/TNI/POLRI	Layanan Penyebarluasan Hasil (Data, informasi, dan dokumentasi, perpustakaan, konsultasi)
3/12/2026	Siti Tri Septianingrum	30	Perempuan	S1	ASN/TNI/POLRI	Layanan Pemanfaatan Sarana dan Prasarana
3/13/2026	Fitri Anggraeni	44	Perempuan	S2	ASN/TNI/POLRI	Layanan Kerja Sama
3/13/2026	Wahyu Priatno	48	Laki-Laki	S2	ASN/TNI/POLRI	Layanan Kerja Sama

3/17/2026	Nila S	37	Perempuan	S2	ASN/TNI/POLRI	Layanan Kerja Sama
3/26/2026	Ajuningtias	52	Perempuan	S1	ASN/TNI/POLRI	Layanan Pemanfaatan Sarana dan Prasarana
3/31/2026	Hilwa Alifah Azzahra	25	Perempuan	S1	UMUM	Layanan Penyebarluasan Hasil (Data, informasi, dan dokumentasi, perpustakaan, konsultasi)