

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARATAT (SKM) BRMP BALI
SEMESTER I
(JANUARI - JUNI 2026)**



**BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN BALI
BADAN PERAKITAN MODERNISASI PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2026**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) semester I ini dapat diselesaikan tepat waktu. Laporan ini menyajikan hasil analisis mengenai tingkat kepuasan penerima layanan di BRMP Bali, yang mencakup aspek pelayanan informasi serta layanan pendukung lainnya.

Penyusunan laporan ini selaras dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan menjadi kebutuhan esensial bagi setiap individu. Semangat Keterbukaan Informasi Publik ini bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab (*good governance*) melalui penerapan prinsip akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum, serta partisipasi masyarakat dalam setiap proses kebijakan publik.

Kami menyadari bahwa masih terdapat ruang untuk penyempurnaan, baik dari segi teknis pelaporan maupun implementasi di lapangan. Oleh karena itu, masukan dan saran yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan di masa mendatang.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh jajaran pejabat struktural, staf, Fungsional lainnya dan Penyuluh BRMP Bali, serta pemangku kepentingan (*stakeholder*) lainnya yang telah berkontribusi memberikan data dan dukungan, sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.

Denpasar, 26 Juni 2026

Kepala Balai,



Dr. drh. I Made Rai Yasa, MP
NIP. 197209291999031001

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang secara langsung dirasakan oleh masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik menjadi indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel. 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. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, setiap penyelenggara pelayanan wajib melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu instrumen evaluasi tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pelaksanaan SKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Dalam regulasi tersebut ditegaskan bahwa setiap unit pelayanan publik wajib melakukan survei secara berkala sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan yang berkelanjutan.

SKM merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil penilaian atas pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik. Melalui pelaksanaan SKM, instansi pemerintah dapat memperoleh gambaran objektif mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Selain itu, hasil survei juga menjadi dasar dalam menetapkan kebijakan, menyusun strategi perbaikan layanan, serta mendorong inovasi pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bali telah menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan sebagai acuan dalam penyelenggaraan layanan kepada masyarakat. Standar Pelayanan disusun mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan dan telah mencakup komponen persyaratan, sistem/mekanisme/prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk layanan, sarana prasarana, kompetensi pelaksana,

serta penanganan pengaduan. pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat bukan hanya sebagai kewajiban administratif, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bali 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

1.2.1 Tujuan :

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;
2. Mengidentifikasi kelemahan dan kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan;
3. Menjadi bahan evaluasi dan perbaikan kinerja pelayanan publik;
4. Mendorong peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan;
5. Menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan dan inovasi pelayanan publik

1.2.2 Manfaat :

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
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Kuisioner Survei

Dalam melaksanakan survei pelayanan terhadap kepuasan masyarakat BRMP Bali mengacu pada 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Pengukuran kepuasan

masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai berikut :

1. **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:** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** 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:** 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:** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

Setiap unsur dinilai menggunakan skala:

- ✓ 1 = Tidak Baik
- ✓ 2 = Kurang Baik
- ✓ 3 = Baik
- ✓ 4 = Sangat Baik

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1 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.

2.2 Populasi dan Sampel (Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017.

a. Populasi: Seluruh masyarakat/pengguna layanan yang menerima pelayanan pada unit kerja

b. Sampel:

Pengambilan sampel dilakukan dengan metode accidental sampling, yaitu responden yang secara kebetulan menerima layanan dan bersedia mengisi survei.

c. Jumlah Responden:

Ditentukan berdasarkan jumlah minimal responden sesuai pedoman (≥ 30 responden atau disesuaikan dengan volume layanan)

2.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bali. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan secara langsung maupun tidak langsung dan scan qr yang disebarakan kepada pengguna layanan.

2.4 Teknik Pengolahan Data

Data yang diperoleh diolah dengan langkah berikut:

1. Validasi data
2. Tabulasi hasil kuesioner
3. Perhitungan nilai rata-rata per unsur
4. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Rumus yang digunakan:

$$IKM = \left(\frac{\text{Total Nilai Persepsi}}{\text{Jumlah Unsur}} \right) \times 25$$

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini menggunakan pendekatan **kuantitatif deskriptif**, yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

2.5 Interpretasi Nilai IKM

Tabel 1. Hasil pengukuran diklasifikasikan sebagai berikut:

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
< 65,00	D	Tidak Baik

2.6 Tindak Lanjut Hasil Survei

Hasil SKM ditindaklanjuti melalui:

- Identifikasi unsur dengan nilai terendah
- Penyusunan rencana aksi perbaikan
- Monitoring dan evaluasi berkala
- Pelaporan kepada pimpinan

BAB III

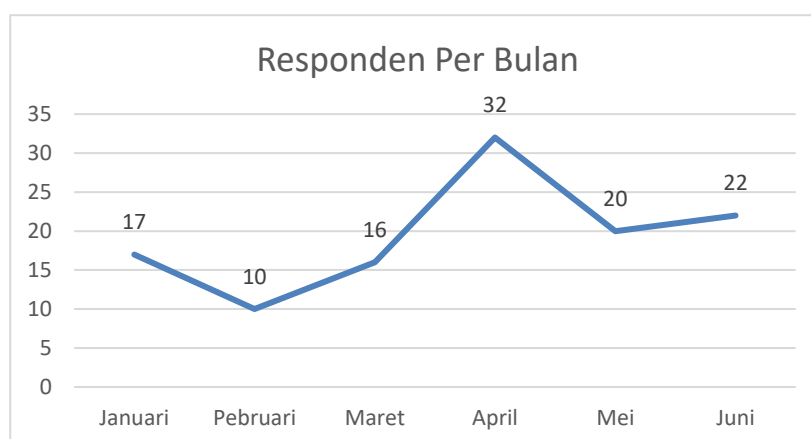
HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Responden

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BRMP Bali dari bulan Januari sampai bulan Juni 2026 sebanyak 117 responden (Grafik 1). Berdasarkan jumlah responden per bulan, dapat dijelaskan bahwa pada bulan Januari terdapat 17 responden, kemudian mengalami penurunan pada bulan Pebruari menjadi 10 responden, dan kembali meningkat pada bulan Maret sebanyak 16 responden selanjutnya mengalami peningkatan dari April sampai Juni masing-masing 32, 20 dan 22 responden. Penurunan jumlah responden pada bulan Pebruari dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti berkurangnya jumlah pengguna layanan pada periode tersebut, adanya hari kerja yang lebih sedikit, atau tingkat partisipasi masyarakat yang menurun. Sementara itu, peningkatan kembali pada bulan berikutnya, menunjukkan adanya perbaikan dalam jumlah pengguna layanan atau meningkatnya kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi dalam survei.

Secara keseluruhan, jumlah responden per bulan menunjukkan fluktuasi, namun relatif stabil karena tidak terdapat perbedaan yang terlalu signifikan antara bulan Januari dan Juni. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat partisipasi masyarakat dalam survei cukup konsisten, meskipun masih perlu ditingkatkan, khususnya pada bulan-bulan dengan jumlah responden yang lebih rendah.

Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk menjaga dan meningkatkan partisipasi responden setiap bulan, seperti melalui sosialisasi yang lebih intensif, penyederhanaan metode pengisian survei, serta pemberian kemudahan akses bagi masyarakat dalam menyampaikan penilaian terhadap pelayanan publik.



Grafik 1. Jumlah Responden SKM

Hasil survei terhadap 117 orang responden berdasarkan kriteria umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, pekerjaan, katagori pengguna layanan dan jenis disabilitas seperti Tabel 2.

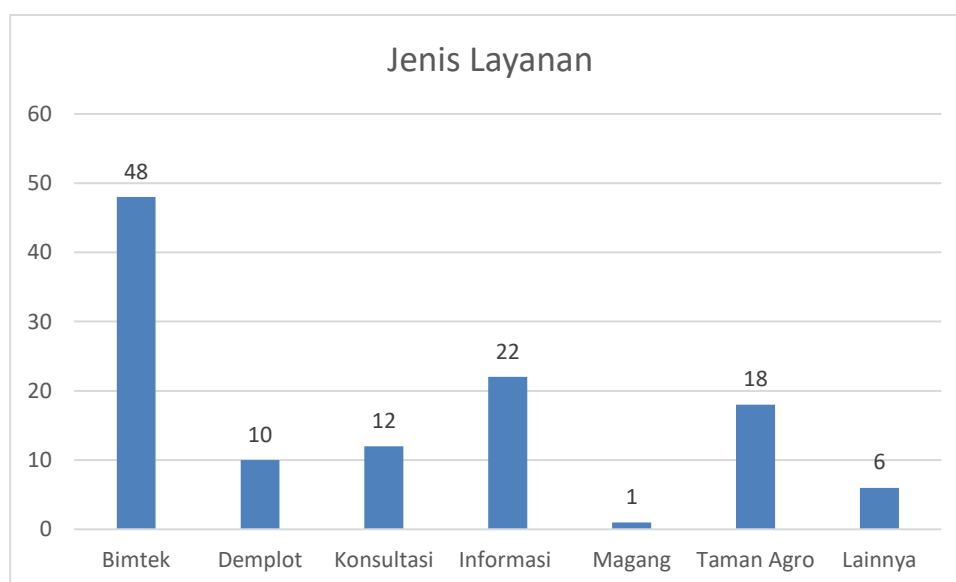
Tabel 2. Hasil survei terhadap Karakteristik, Indikator, jumlah dan persentase penilaian terhadap responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Umur	21 - 30	14	11,97
		31 - 40	27	23,08
		41 - 50	35	29,92
		≥ 50	41	35,04
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	78	66,67
		Perempuan	39	33,33
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0
		SD/Sederajat	1	0,85
		SMP/Sederajat	7	5,98
		SMA/Sederajat	35	29,92
		D1/D2/D3	5	4,27
		D4/S1	61	52,14
		S2	8	6,84
		S3	0	0
3	Pekerjaan	ASN	55	47,01
		TNI	0	0
		POLRI	0	0
		Swasta	12	10,26
		Wirausaha	5	4,27
		Ibu Rumah Tangga	6	5,13
		Pelajar/Mahasiswa	2	1,71
		Petani/Nelayan	32	27,35
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0
		Pensiunan	0	0
		Lainnya	6	5,13
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	0	0
		Disabilitas	0	0
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0

		Disabilitas Intelektual	0	0
		Disabilitas Mental	0	0
		Disabilitas Sensorik	0	0

3.2 Jenis Layanan

Hasil survei SKM yang dilakukan, pada periode Bulan Januari sampai Juni 2026 jenis pelayanan masyarakat yang paling tinggi berturut-turut adalah Layanan Bimtek (41,03%), layanan informasi (18,80%), layanan Taman Agro Edukasi (15,38%), Layanan konsultasi (10,26%), layanan Demplot (8,55%), layanan magang (0,85%) dan layanan lainnya (5,13%) seperti Grafik 2.



Grafik 2. Jenis Pelayanan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Januari hingga Juni 2026, terlihat bahwa jenis pelayanan yang paling banyak dimanfaatkan oleh masyarakat adalah layanan Bimbingan Teknis (Bimtek) dengan persentase sebesar 41,03%. Tingginya angka ini menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap peningkatan kapasitas, pengetahuan, dan keterampilan teknis masih sangat dominan, khususnya dalam mendukung kegiatan utama mereka. Selanjutnya, layanan Informasi sebesar 18,80%, yang mencerminkan bahwa kebutuhan akan akses informasi tetap penting, meskipun tidak sebesar kebutuhan akan pelatihan langsung. Taman Agro Edukasi menempati urutan dengan persentase 15,38%, yang mengindikasikan tingginya minat masyarakat terhadap pembelajaran berbasis praktik lapangan serta edukasi

pertanian secara langsung. Sementara itu, layanan konsultasi sebesar 10,26% menunjukkan adanya kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan solusi spesifik terhadap permasalahan yang dihadapi, meskipun intensitasnya relatif lebih rendah. Layanan demplot (demonstration plot) sebesar 8,55% dan layanan magang sebesar 0,85% menjadi jenis layanan dengan pemanfaatan paling rendah, yang kemungkinan disebabkan oleh keterbatasan waktu, kesempatan, atau segmentasi pengguna yang lebih spesifik.

Secara keseluruhan, distribusi ini menunjukkan bahwa masyarakat cenderung lebih memilih layanan yang bersifat peningkatan kapasitas secara langsung dan aplikatif, dibandingkan layanan yang bersifat pendampingan jangka panjang atau berbasis praktik terbatas. Hal ini dapat menjadi dasar bagi instansi untuk mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas layanan Bimtek dan Taman Agro Edukasi, serta melakukan strategi peningkatan pemanfaatan pada layanan yang masih rendah melalui sosialisasi, inovasi program, maupun perluasan akses layanan.

3.3 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester I menunjukkan bahwa kinerja pelayanan memperoleh nilai NRR tertimbang sebesar 3,55 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88,69. Berdasarkan ketentuan penilaian yang berlaku, capaian ini termasuk dalam kategori **A (Sangat Baik)**. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh BRMP Bali, baik dari aspek waktu penyelesaian, sikap petugas, maupun hasil layanan yang diterima (Tabel 3).

Tabel 3. Hasil Penilaian Pelayanan Terhadap 9 Unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%
U1	Persyaratan	3,50	87,13
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,57	88,38
U3	Waktu Penyelesaian	3,58	89,42
U4	Biaya/Tarif	3,68	92,33
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,50	87,63
U6	Kompetensi Pelaksana	3,46	86,67
U7	Perilaku Pelaksana	3,59	89,96
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,56	89,04
U9	Sarana dan Prasarana	3,50	87,63
NRR Tertimbang Unsur		3,55	88,69

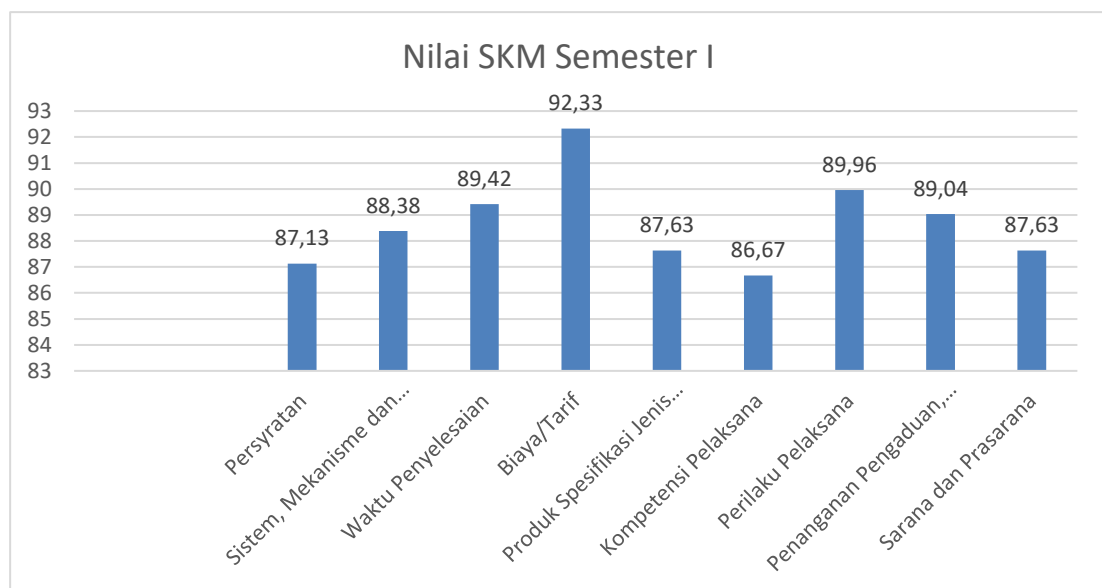
Keterangan :

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

Berdasarkan data nilai rata-rata unsur pelayanan yang berada pada kisaran 3,46 hingga 3,68 dengan persentase antara 86,67% sampai 92,33%, dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara umum berada dalam kategori baik hingga sangat baik (Grafik 3). Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik telah berjalan cukup optimal dan mampu memenuhi harapan pengguna layanan. Sebagian besar unsur memperoleh nilai di atas 3,46, yang mencerminkan adanya konsistensi kinerja pelayanan yang relatif stabil di berbagai aspek.

Unsur dengan nilai tertinggi, yaitu 3,68 (92,33%) menunjukkan bahwa pada aspek tersebut pelayanan telah dilaksanakan secara sangat baik, baik dari sisi prosedur, kecepatan, maupun sikap petugas dalam memberikan layanan. Kondisi ini mengindikasikan adanya praktik pelayanan yang sudah efektif dan dapat dijadikan sebagai contoh atau standar bagi unsur pelayanan lainnya. Di sisi lain, unsur dengan nilai terendah, yaitu 3,46 (86,67%) dan 3,50 (87,13%), meskipun masih dalam kategori baik, menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kejelasan informasi, ketepatan waktu pelayanan, atau kemudahan prosedur.



Grafik 3. Nilai dan Unsur IKM BRMP Bali Semester I

Secara keseluruhan, hasil ini mencerminkan bahwa kinerja pelayanan publik sudah berjalan dengan baik, namun tetap memerlukan upaya peningkatan secara berkelanjutan.

Perbaikan difokuskan pada unsur-unsur dengan nilai relatif lebih rendah agar tercapai pemerataan kualitas pelayanan di seluruh aspek. Dengan adanya evaluasi dan tindak lanjut yang tepat, diharapkan kualitas pelayanan dapat terus meningkat hingga seluruh unsur mencapai kategori sangat baik dan memberikan kepuasan yang lebih optimal kepada masyarakat.

3.4 Indek Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Berdasarkan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per jenis layanan, secara umum kualitas pelayanan yang diberikan berada pada kategori baik hingga sangat baik, dengan nilai yang relatif konsisten pada setiap unsur pelayanan (Tabel 4).

Pada layanan jasa pendampingan, penerapan, dan diseminasi teknologi pertanian spesifik lokasi, yang diikuti oleh 117 responden, nilai IKM per jenis layanan sebesar 88,89 menunjukkan kategori sangat baik. Jika dilihat per unsur, nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya sebesar 92,33, yang mengindikasikan bahwa layanan ini dinilai sangat terjangkau atau bahkan gratis oleh masyarakat. Sementara itu, unsur dengan nilai terendah adalah Kompetensi Pelaksana sebesar 86,67, yang menunjukkan petugas pemberi layanan masih perlu meningkatkan kemampuan, pengetahuan, keterampilan, dan sikap petugas pelayanan agar semakin baik. Disamping itu perlu untuk meningkatkan kualitas unsur Sarana dan Prasarana, unit pelayanan akan melakukan perbaikan dan pemeliharaan fasilitas secara bertahap, meliputi penataan ruang pelayanan, pengadaan peralatan pendukung, peningkatan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta pemeliharaan kebersihan dan kenyamanan lingkungan pelayanan. Selain itu, akan dilakukan evaluasi berkala terhadap kondisi sarana dan prasarana agar seluruh fasilitas selalu berfungsi dengan baik dan mampu mendukung pelayanan yang cepat, aman, nyaman, dan berkualitas. juga peningkatan kenyamanan, keamanan, aksesibilitas, dan kelengkapan fasilitas pelayanan, upaya peningkatan nilai unsur sarana dan prasarana yang berada pada nilai 87,63. Unsur-unsur yang sudah mendapatkan nilai terbaik perlu dipertahankan

Tabel 4. Indeks Kepuasan Pelayanan Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan jasa pendampingan, penerapan, dan diseminasi teknologi pertanian spesifik lokasi	90	87,13	88,38	89,42	92,33	87,63	86,67	89,96	89,04	87,63	88,69
2.	Layanan barang benih/bibit sumber spesifik lokasi	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.	Layanan Sarana dan Prasarana	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rerata IKM Per Unsur			87,13	88,38	89,42	92,33	87,63	86,67	89,96	89,04	87,63	88,69
IKM Unit Layanan			88,69									
Mutu Unit Layanan			A									

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT (RTL)

4.1 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88,69 dengan kategori Sangat Baik, diperlukan rencana tindak lanjut sebagai bentuk komitmen perbaikan berkelanjutan, khususnya pada unsur-unsur pelayanan yang masih memiliki nilai relatif lebih rendah. Rencana tindak lanjut ini disusun secara sistematis per unsur pelayanan guna memastikan peningkatan kualitas layanan yang terarah, terukur dan dapat dipertanggungjawabkan, serta mendukung implementasi pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM.

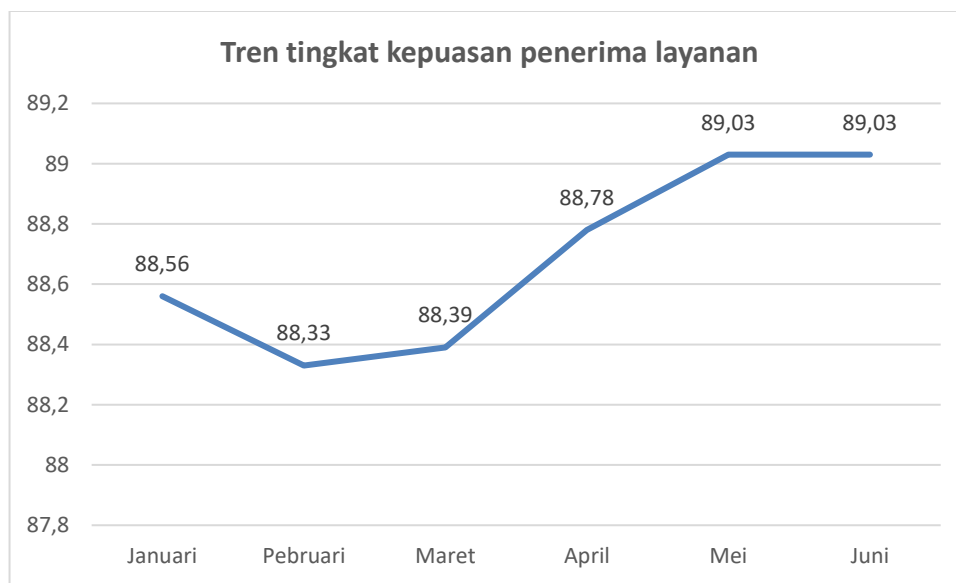
Rencana tindak lanjut atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) disusun sebagai bentuk komitmen instansi dalam mewujudkan perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan publik. Meskipun capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) telah berada pada kategori sangat baik, langkah-langkah strategis tetap diperlukan untuk mempertahankan kinerja unggul sekaligus meningkatkan unsur pelayanan yang masih memiliki nilai relatif lebih rendah. Rencana ini diarahkan secara sistematis dan terukur pada seluruh unsur pelayanan, dengan menitikberatkan pada efektivitas, efisiensi, serta orientasi pada kebutuhan masyarakat.

Perbaikan difokuskan pada beberapa aspek utama, antara lain penyederhanaan persyaratan layanan agar lebih mudah dipahami dan tidak berbelit, serta peningkatan kepastian waktu penyelesaian melalui evaluasi dan penguatan standar operasional prosedur. Selain itu, penguatan sistem penanganan pengaduan menjadi prioritas dengan cara mengoptimalkan kanal pengaduan, baik secara langsung maupun berbasis digital, serta menetapkan standar waktu respon yang jelas agar setiap keluhan masyarakat dapat ditindaklanjuti secara cepat dan tepat. Di sisi sarana dan prasarana, peningkatan dilakukan untuk menciptakan kenyamanan dan kemudahan akses bagi seluruh pengguna layanan, termasuk kelompok rentan.

Di samping itu, unsur pelayanan yang telah memperoleh nilai tinggi tetap menjadi perhatian untuk dipertahankan dan ditingkatkan secara konsisten. Hal ini dilakukan melalui penguatan kompetensi pelaksana, pembinaan perilaku pelayanan prima, serta inovasi dalam sistem dan mekanisme pelayanan agar tetap adaptif terhadap perkembangan kebutuhan

masyarakat dan teknologi. Transparansi biaya dan kejelasan produk layanan juga terus dijaga guna memastikan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelaksanaan rencana tindak lanjut telah dilaksanakan secara berkala dapat dilihat dari tren tingkat kepuasan penerima layanan BRMP Bali selama 6 bulan terakhir (Januari– Juni 2026) menunjukan pola yang fluktuatif (Grafik 4). Pada bulan Pebruari Nilai IKM (88,33) Nilai terendah dibandingkan dengan Nilai IKM bulan yang lainnya, dengan adanya tindak lanjut perbaikan dari permasalahan di masing-masing unsur pelayanan BRMP Bali berhasil menunjukkan peningkatan kinerja pada bulan-bulan berikutnya secara berurutan Nilai IKM bulan Maret, April, Mei dan Juni yaitu 88,39; 88,78; 89,03 dan 89,03. Terjadi peningkatan Nilai IKM pada triwulan I sebesar 88,43 menjadi 88,69 pada triwulan II. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa BRMP Bali telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik, terbukti dari kemampuannya untuk bangkit dan terus menjaga kualitas layanan di atas target yang telah ditetapkan.



Grafik 4. Tren Tingkat Kepuasan Penerima Layanan

4.2 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Tabel 5. Menjelaskan rencana tindak lanjut dari nilai unsur-unsur yang masih rendah dan perlu penanganan segera sebagai tindak lanjut perbaikan agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik.

Tabel 5. Analisa masalah dan rencana tindak lanjut

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan (Nilai 87,13%)	1. penyederhanaan dan standardisasi persyaratan layanan, penyusunan daftar persyaratan yang lebih ringkas dan informatif, serta publikasi persyaratan melalui berbagai media, baik secara langsung di ruang layanan maupun melalui platform digital	Januari – Desember 2026	TimJa Pelayanan Penerapan Modernisasi Pertanian
		2. Evaluasi berkala terhadap relevansi persyaratan guna menghindari persyaratan yang tidak diperlukan.	Januari – Desember 2026	TimJa Pelayanan Penerapan Modernisasi Pertanian
2	Sistem, Mekanisasi dan prosedur (Nilai 88,38%)	1. Melakukan review dan penyempurnaan SOP (Standar Operasional Prosedur) agar lebih ringkas dan mudah diimplementasikan, serta memastikan	Januari – Desember 2026	TimJa Pelayanan Penerapan Modernisasi Pertanian

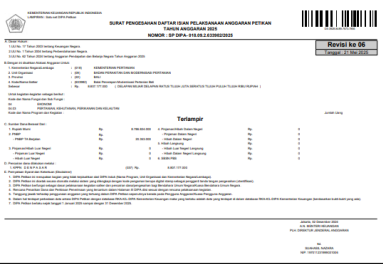
		seluruh petugas memahami dan menjalankan prosedur secara seragam. Digitalisasi layanan juga dapat menjadi solusi untuk mempercepat proses dan meminimalisir kesalahan.		
		2. Monitoring dan evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa prosedur yang telah ditetapkan benar-benar diterapkan dengan baik di lapangan.	Januari – Desember 2026	TimJa Pelayanan Penerapan Modernisasi Pertanian
3	Produk Spesifikasi jenis layanan (Nilai 87,63%)	1. Peninjauan dan penyempurnaan standar layanan (service standard), peningkatan kejelasan informasi terkait jenis layanan yang tersedia, serta penyusunan deskripsi layanan yang lebih rinci dan mudah dipahami.	Januari – Desember 2026	
		2. Evaluasi kualitas produk layanan	Januari – Desember 2026	

		secara berkala melalui umpan balik masyarakat, sehingga dapat diketahui aspek mana yang masih perlu diperbaiki atau ditingkatkan.		
3	Kompetensi Pelaksana (Nilai 86,67%)	1. Pelatihan teknis maupun pelayanan prima (service excellence), meningkatkan pemahaman terhadap standar operasional prosedur (SOP), serta memberikan pembekalan terkait komunikasi efektif kepada petugas.	Januari – Desember 2026	TimJa Pelayanan Penerapan Modernisasi Pertanian
		2. Evaluasi kinerja secara berkala serta pemberian reward and punishment untuk mendorong peningkatan kinerja. Penempatan petugas juga perlu disesuaikan dengan kompetensi dan keahlian masing-masing agar pelayanan dapat	Januari – Desember 2026	

		berjalan lebih optimal.		
		2. Analisis Akar Masalah: Menganalisis data pengaduan secara berkala untuk menemukan masalah yang sering terjadi dan memperbaikinya dari sumber.	Januari – Desember 2026	TimJa Pelayanan Penerapan Modernisasi Pertanian
4	Sarana dan Prasarana (Nilai 87,63%)	Perbaikan difokuskan pada peningkatan kenyamanan dan kelengkapan fasilitas pelayanan, termasuk penyediaan sarana pendukung bagi kelompok rentan serta pengembangan fasilitas berbasis teknologi.	Januari – Desember 2026	TU/SAPRAS

Berdasarkan data diatas ada beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. BRMP Bali telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 4 unsur terendah hasil SKM semester I periode 2026. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut (Tabel 5).

Tabel 5. Implementasi Tindak Lanjut Perbaikan terhadap Jenis Layanan

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Sarana dan Prasarana (87,63)			
	Audit dan Prioritas Perbaikan Fisik	Sudah	Tindak Lanjut Inti: Melakukan audit fasilitas fisik, memprioritaskan perbaikan urgent (toilet, kursi tunggu, aksesibilitas), serta mengalokasikan dana untuk modernisasi teknologi layanan seperti sistem antrean digital.	
	Modernisasi Fasilitas Pendukung	Sudah	Tantangan Kunci: Keterbatasan Anggaran, karena perbaikan dan pengadaan sarana/prasarana membutuhkan biaya investasi (belanja modal) yang tinggi dan proses pengadaan yang panjang. Pengajuan anggaran untuk perbaikan fasilitas diajukan untuk Tahun 2026	
2	Produk Spesifikasi jenis layanan (Nilai 87,63%)			
	Memperbarui standar pelayanan dan menyampaikan informasi mengenai jenis layanan, persyaratan, serta hasil layanan melalui berbagai media		unit pelayanan akan melakukan evaluasi terhadap kesesuaian produk layanan dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan yang berlaku. Selain itu, akan dilakukan pembaruan standar pelayanan dan SOP, peningkatan pengendalian mutu hasil layanan, serta penyampaian informasi produk layanan secara lebih jelas dan mudah dipahami.	
	Menyusun dan menerapkan SOP serta standar mutu untuk setiap jenis layanan			

3	Kompetensi Pelaksana (Nilai 86,67%)			
	Melaksanakan sosialisasi SOP dan pelatihan teknis , pelatihan pelayanan prima dan komunikasi publik		unit pelayanan akan menyelenggarakan pelatihan pelayanan prima, komunikasi efektif, dan peningkatan kompetensi teknis sesuai bidang tugas. Selain itu, akan dilakukan sosialisasi SOP terbaru, coaching dan mentoring bagi petugas, serta evaluasi kinerja secara berkala berdasarkan hasil SKM	
4	Persyaratan (87,13)			
	Standardisasi dan Maklumat Layanan	Sudah	Tindak Lanjut Inti: Membuat Maklumat Layanan yang sangat detail mengenai spesifikasi dan output setiap "produk" layanan, serta menerapkan <i>Quality Control</i> sebelum diserahkan untuk memastikan kesesuaian dengan standar yang dijanjikan.	
	Pengendalian Kualitas (<i>Quality Control</i>)	Sudah	Tantangan Kunci: Ekspektasi Publik yang Berlebihan, di mana masyarakat sering mengharapkan hasil atau produk layanan di luar kewenangan teknis dan regulasi yang dimiliki oleh BRMP Bali.	Adanya permintaan uji lab tanah dari Dinas Pertanian

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama enam (6) bulan yaitu dari Januari sampai Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Jenis layanan yang paling banyak dilayani selama periode semester I ini adalah layanan Bimbingan teknis sebesar 41,03%, kemudian layanan informasi sebesar 18,80% dan layanan Taman Agro Edukasi sebesar 15,38%.
2. Hasil penilaian unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88,69, secara umum kualitas pelayanan berada pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata tiap unsur menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari pengguna layanan.
3. Nilai SKM BRMP Bali menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari bulan Januari sampai Juni 2026.
4. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Pessyaratan, Produk spesifik jenis layanan, Kompetensi Pelaksana serta Sarana dan prasarana
5. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, BRMP Bali telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut untuk perbaikan pada unsur-unsur yang memperoleh nilai terendah.

Denpasar, 26 Juni 2026

Kepala BRMP Bali



Dr. Drh. I Made Rai yasa, MP
NIP. 19720929 199903 1 001

LAMPIRAN

1. Dokumentasi pengambilan data melalui pengisian kuisisioner kepada peserta bimtek/magang, koordinasi kegiatan kerjasama



2. Kuisione IKM

Alamat: <https://shorturl.at/nlJU1>

	Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan BSP Bali Usia Phone Email Jenis Kelamin * ☐ L ☐ P Harap diisi penuh ! Pendidikan * ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
---	--

3. Analisis data SKM

