

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARATAT (SKM) BRMP BALI
TRIWULAN II
(APRIL - JUNI 2026**



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan II 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

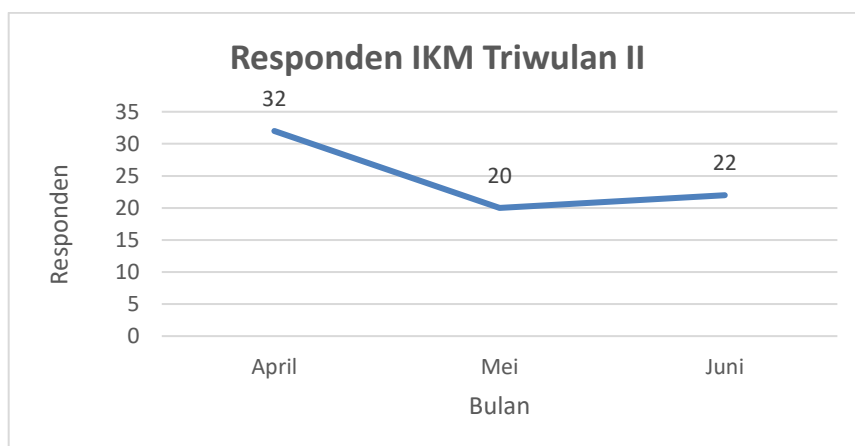
HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Responden

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BRMP Bali dari bulan April sampai bulan Juni 2026 sebanyak 74 responden (Grafik 1). Berdasarkan jumlah responden per bulan, dapat dijelaskan bahwa pada bulan April terdapat 32 responden, kemudian mengalami penurunan pada bulan Mei menjadi 20 responden, dan kembali meningkat pada bulan Juni sebanyak 22 responden. Penurunan jumlah responden pada bulan Mei 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 Juni 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 April 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 74 orang responden berdasarkan kriteria umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, pekerjaan, katagori pengguna layanan dan jenis disabilitas seperti Tabel 2.

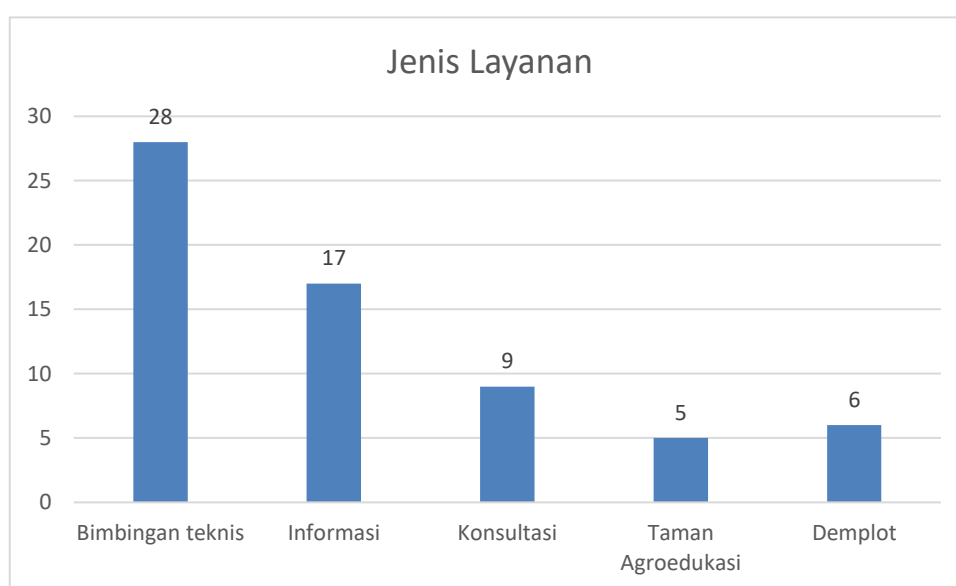
Tabel 2. Hasil survei terhadap Karakteristik, Indikator, jumlah dan persentase penilaian terhadap responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Umur	21 - 30	2	2,70
		31 - 40	15	20,27
		41 - 50	25	33,78
		≥ 50	32	43,24
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	61	82,43
		Perempuan	13	17,57
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0
		SD/Sederajat	1	1,35
		SMP/Sederajat	5	6,77
		SMA/Sederajat	26	35,14
		D1/D2/D3	3	4,05
		D4/S1	34	45,95
		S2	5	6,76
		S3	0	0
3	Pekerjaan	ASN	31	41,89
		TNI	0	0
		POLRI	0	0
		Swasta	5	6,76
		Wirausaha	3	4,05
		Ibu Rumah Tangga	0	0
		Pelajar/Mahasiswa	1	1,35
		Petani/Nelayan	31	41,89
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0
		Pensiunan	0	0
		Lainnya	3	4,05
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	74	100
		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 April sampai Juni 2026 jenis pelayanan masyarakat yang paling tinggi berturut-turut adalah Layanan Bimtek (43,08%), layanan informasi (26,15%), Layanan konsultasi (6,98%), layanan Demplot (9,23%) dan layanan Taman Agro Edukasi (7,69%), seperti Grafik 2.



Grafik 2. Jenis Pelayanan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode April hingga Juni 2026, terlihat bahwa jenis pelayanan yang paling banyak dimanfaatkan oleh masyarakat adalah layanan Bimbingan Teknis (Bimtek) dengan persentase sebesar 43,08%. 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 menempati urutan kedua dengan persentase 26,15%, yang mencerminkan bahwa kebutuhan akan akses informasi tetap penting, meskipun tidak sebesar kebutuhan akan pelatihan langsung. Sementara itu, layanan konsultasi sebesar 6,98% menunjukkan adanya kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan solusi spesifik terhadap permasalahan yang dihadapi,

meskipun intensitasnya relatif lebih rendah. Layanan demplot (demonstration plot) sebesar 9,23% dan layanan taman agroedukasi sebesar 7,69% yang mengindikasikan minat masyarakat terhadap pembelajaran berbasis praktik lapangan serta edukasi pertanian secara langsung masih cukup tinggi.

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) menunjukkan bahwa kinerja pelayanan memperoleh nilai NRR tertimbang sebesar 3,56 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).

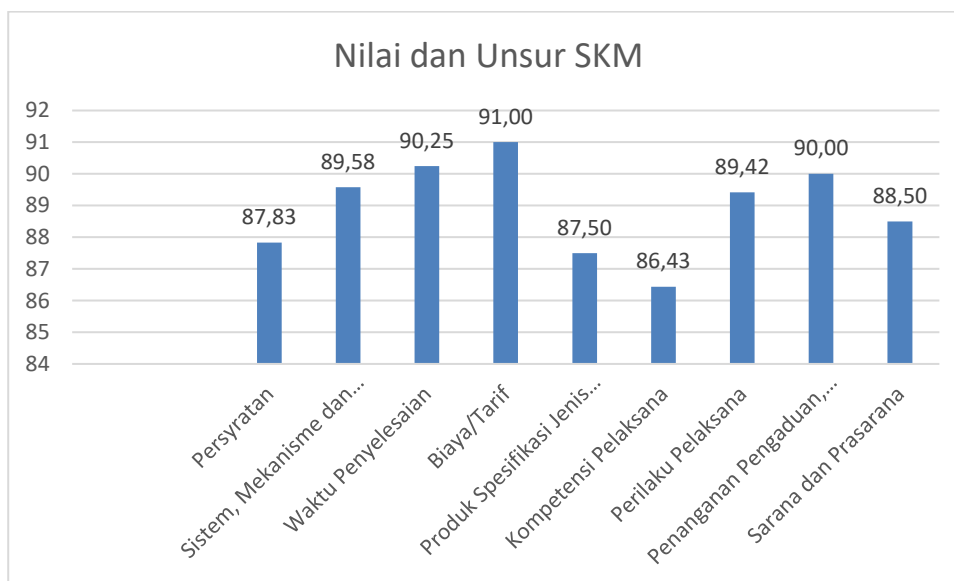
Tabel 3. Hasil Penilaian Pelayanan Terhadap 9 Unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%
U1	Persyaratan	3,51	87,83
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,58	89,58
U3	Waktu Penyelesaian	3,61	90,25
U4	Biaya/Tarif	3,64	91,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,50	87,50
U6	Kompetensi Pelaksana	3,46	86,43
U7	Perilaku Pelaksana	3,58	89,42
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,60	90,00
U9	Sarana dan Prasarana	3,54	88,50
NRR Tertimbang Unsur		3,56	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 3,64 dengan persentase antara 86,43% sampai 91,00%, 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. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa unsur yang memiliki nilai lebih rendah dibandingkan unsur lainnya sehingga dapat menjadi prioritas perbaikan. 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.



Grafik 3. Nilai dan Unsur IKM BRMP Bali

3.4 Indeks 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).

Tabel 4. Penjelasan masing-masing Unsur Nilai SKM

Unsur	Nilai SKM	Interpretasi
U1. Persyaratan	87,83	Masyarakat menilai persyaratan pelayanan sudah jelas, mudah dipenuhi, dan sesuai dengan jenis layanan yang diberikan. Namun, masih terdapat sebagian responden yang menganggap persyaratan perlu disederhanakan atau lebih mudah dipahami.
U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,58	Prosedur pelayanan dinilai telah berjalan dengan baik, mudah diikuti, dan memberikan kepastian alur pelayanan kepada pengguna layanan. Sosialisasi prosedur tetap perlu ditingkatkan agar semakin mudah dipahami masyarakat.
U3. Waktu Penyelesaian	90,25	Waktu penyelesaian pelayanan dinilai cepat dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Unsur ini menunjukkan bahwa proses pelayanan telah berlangsung secara efisien.
U4. Biaya/Tarif	91,00	Merupakan unsur dengan nilai tertinggi. Hal ini menunjukkan masyarakat menilai biaya pelayanan transparan, sesuai ketentuan, bahkan sebagian besar layanan dianggap bebas biaya atau tarifnya telah sesuai dengan peraturan yang berlaku.
U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,50	Produk atau hasil pelayanan dinilai telah memenuhi kebutuhan masyarakat, namun masih terdapat ruang perbaikan agar hasil pelayanan semakin sesuai dengan harapan pengguna layanan.

U6. Kompetensi Pelaksana	86,43	Unsur ini memperoleh nilai terendah meskipun masih berada dalam kategori sangat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat masih mengharapkan peningkatan kompetensi petugas, baik dari aspek pengetahuan, keterampilan teknis, kemampuan memberikan informasi, maupun kemampuan menyelesaikan permasalahan pelayanan secara cepat dan tepat. Unsur ini menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan.
U7. Perilaku Pelaksana	89,42	Petugas dinilai telah bersikap sopan, ramah, disiplin, dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Konsistensi perilaku pelayanan prima tetap perlu dipertahankan.
U8. Penanganan	90,00	Mekanisme penyampaian pengaduan dinilai telah berjalan dengan baik. Masyarakat merasa pengaduan
U9. Sarana dan Prasarana	88,50	Fasilitas pelayanan dinilai sudah memadai, bersih, nyaman, dan mendukung proses pelayanan. Namun, masih terdapat peluang peningkatan, seperti penyediaan fasilitas pendukung, ruang tunggu yang lebih nyaman, serta pemanfaatan teknologi informasi.

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), diperoleh Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRR) sebesar 3,56 yang dikonversikan menjadi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88,69 (Tabel 5). Nilai tersebut termasuk dalam kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik), yang menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan telah mampu memenuhi harapan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Penilaian masyarakat menunjukkan bahwa seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai yang sangat baik, dengan nilai tertinggi pada unsur Biaya/Tarif (91,00), Waktu Penyelesaian (90,25), dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (90,00). Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan telah dilaksanakan secara transparan, tepat waktu, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan. Meskipun demikian, beberapa

unsur seperti Kompetensi Pelaksana (86,43), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (87,50), Persyaratan (87,83), dan Sarana dan Prasarana (88,50) masih memiliki nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya sehingga perlu menjadi fokus dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Secara keseluruhan, capaian IKM sebesar 88,69 mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan publik telah berada pada tingkat yang sangat baik, serta mencerminkan komitmen penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Tabel 5. Indeks Kepuasan Pelayanan Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpas	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan jasa pendampingan, penerapan, dan diseminasi teknologi pertanian spesifik lokasi	74	87,83	89,58	90,25	91,00	87,50	86,43	89,42	90,00	88,50	88,95
2.	Layanan barang benih/bibit sumber spesifik lokasi: dan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Layanan Sarana dan Prasarana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rerata IKM Per Unsur			87,83	89,58	90,25	91,00	87,50	86,43	89,42	90,00	88,50	88,95
IKM Unit Layanan			88,95									
Mutu Unit Layanan			A									

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT (RTL)

4.1 Rencana Tindak Lanjut

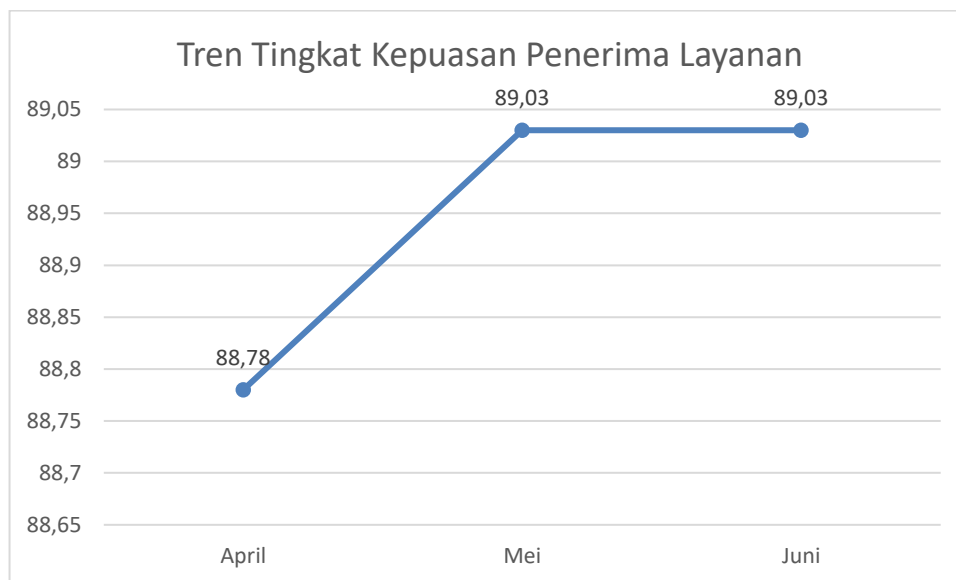
Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88,95 dengan kategori Sangat Baik, diperlukan rencana tindak lanjut sebagai bentuk komitmen perbaikan berkelanjutan, khususnya pada unsur-unsur pelayanan yang masih memiliki nilai relatif 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) menunjukkan 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 88,95 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

Berdasarkan hasil SKM yang diperoleh, seluruh unsur pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Namun demikian, unsur dengan nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya tetap perlu menjadi prioritas dalam rencana tindak lanjut sebagai bagian dari upaya perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) (Tabel 6). Fokus utama diarahkan pada peningkatan kompetensi pelaksana, penyempurnaan produk spesifikasi jenis pelayanan, penyederhanaan persyaratan pelayanan, serta peningkatan sarana dan prasarana. Tindak lanjut dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi petugas, evaluasi dan

penyempurnaan standar pelayanan, penyediaan informasi persyaratan yang lebih jelas dan mudah dipahami, serta pemeliharaan dan pengadaan fasilitas pelayanan yang mendukung kenyamanan masyarakat. Selain itu, evaluasi berkala terhadap pelaksanaan tindak lanjut perlu dilakukan untuk memastikan bahwa setiap perbaikan memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada survei berikutnya.

Tabel 6. Analisa masalah dan rencana tindak lanjut

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan (Nilai 87,83%)	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	Produk Spesifikasi jenis layanan	1. Peninjauan dan penyempurnaan standar layanan	Januari – Desember 2026	TimJa Pelayanan Penerapan Modernisasi

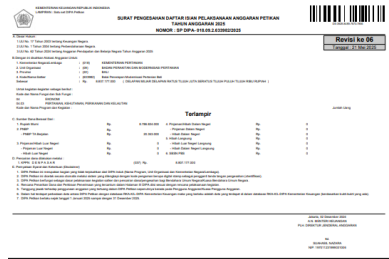
	(Nilai 87,50 %)	(service standard), peningkatan kejelasan informasi terkait jenis layanan yang tersedia, serta penyusunan deskripsi layanan yang lebih rinci dan mudah dipahami.		Pertanian
		2. Evaluasi kualitas produk layanan secara berkala melalui umpan balik masyarakat, sehingga dapat diketahui aspek mana yang masih perlu diperbaiki atau ditingkatkan.	Januari – Desember 2026	
3	Kompetensi Pelaksana (Nilai 86,43 %)	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	Januari – Desember 2026	

		pemberian reward and punishment untuk mendorong peningkatan kinerja. Penempatan petugas juga perlu disesuaikan dengan kompetensi dan keahlian masing-masing agar pelayanan dapat 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 88,50%)	Melakukan pemeliharaan dan pengadaan fasilitas pelayanan, meningkatkan kenyamanan ruang tunggu, memperbaiki sarana pendukung bagi kelompok rentan, serta mengoptimalkan	Januari – Desember 2026	TU/SAPRAS

		pemanfaatan teknologi informasi.		
--	--	----------------------------------	--	--

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 periode 2026. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut (Tabel 7).

Tabel 7. 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 (88,50)			
	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 antrian 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%)			
	Melakukan evaluasi terhadap standar pelayanan dan produk layanan, menyempurnakan output pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan ketentuan yang berlaku.	Sudah	Produk layanan lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna dan meningkatnya kepuasan masyarakat.	
3	Kompetensi Pelaksana (Nilai 86,67%)	sudah		

	Pelatihan dan Transparansi Tindak Lanjut	Sudah	Tantangan Kunci: Resistensi Internal/Budaya, karena sulit mengubah pola pikir unit kerja lain agar melihat pengaduan sebagai input yang harus segera ditindaklanjuti secara serius.	
4	Persyaratan (87,)			
	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 tiga bulan yaitu dari April sampai Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil survei SKM pada triwulan II tahun 2026, Layanan yang paling banyak adalah layanan bimtek (43,08%), Layanan Informasi (26,15%), Konsultasi (6,98%), Demplot 9,23% dan Taman Agro Edukasi (30,23%),
2. Hasil penilaian unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88,95%, secara umum kualitas pelayanan berada pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata tiap unsur menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari pengguna layanan.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan, Produk spesifikasi Jenis Layanan, Kompetensi Pelaksana dan Sarana dan prasarana
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, BRMP Bali terus melakukan perbaikan sebagai langkah untuk Perbaikan secara berkala.

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/nIJU1>

 BRMP BALI SCAN HERE SCAN ME Survey Kepuasan Masyarakat 085826262022 bali.brmp.pertanian.go.id	Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan BRMP Bali Usia Phone Email Jenis Kelamin * ☐ L ☐ P Agama * Pilih salah satu Pendidikan * ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
---	---

3. Analisis data SKM

