

NOTULEN RAPAT

HARI/TANGGAL	:	Rabu, 05 Agustus 2026
TEMA/TOPIK BAHASAN	:	Evaluasi pelayanan Publik
PIMPINAN RAPAT	:	Sekretaris Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian BRMP
PESERTA	:	Seluruh BRMP Provinsi lingkup Kementan
LOKASI	:	Luring : Di Unit Masing-Masing

RUMUSAN HASIL :

A. Pembukaaan dan Pengarahan oleh Sekretaris BRMP

I. AGENDA RAPAT

Evaluasi Pelayanan Publik Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian serta Tindak Lanjut Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I, II, dan Persiapan Triwulan III Tahun 2026.

II. PIMPINAN RAPAT

Sekretaris Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian

III. PESERTA RAPAT

- Para Kepala Bagian Tata Usaha BRMP.
- Koordinator dan Subkoordinator yang membidangi Pelayanan Publik dan Reformasi Birokrasi.
- Tim Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) masing-masing satuan kerja.

IV. PEMBUKAAN

Rapat dibuka oleh Sekretaris Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian dengan menyampaikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu prioritas utama dalam pelaksanaan Reformasi Birokrasi Kementerian Pertanian. Seluruh satuan kerja BRMP diwajibkan memberikan pelayanan yang profesional, transparan, akuntabel, cepat, mudah diakses, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Beliau menegaskan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bukan sekadar kewajiban administratif, melainkan instrumen strategis untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, mitra kerja, pemerintah daerah, petani, penyuluh, pelaku usaha, serta seluruh pengguna layanan BRMP.

Sekretaris Badan juga menyampaikan bahwa evaluasi pelayanan publik harus dilaksanakan secara berkala setiap triwulan, sehingga setiap

kekurangan dapat segera diidentifikasi, dianalisis penyebabnya, dan ditindaklanjuti melalui langkah-langkah perbaikan yang terukur.

V. MATERI DAN HASIL PEMBAHASAN

A. Evaluasi Pelayanan Publik Lingkup BRMP

Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian, dipandang perlu untuk melaksanakan evaluasi secara berkala terhadap seluruh indikator pelayanan publik yang menjadi penilaian Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi serta Kementerian Pertanian.

Sekretaris Badan menekankan bahwa evaluasi tidak hanya berfokus pada pemenuhan dokumen administrasi, tetapi juga harus mampu menggambarkan kondisi nyata kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Beberapa aspek yang menjadi perhatian utama meliputi:

- Kelengkapan dokumen pelayanan publik sesuai ketentuan yang berlaku.
- Konsistensi pelaksanaan standar pelayanan pada setiap jenis layanan yang diselenggarakan oleh satuan kerja.
- Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan kepada masyarakat dan pemangku kepentingan.
- Kualitas sarana dan prasarana pelayanan, termasuk aksesibilitas bagi seluruh pengguna layanan.
- Mekanisme pengaduan masyarakat dan tindak lanjut terhadap setiap pengaduan yang diterima.
- Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai indikator utama persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan BRMP.

Beliau menegaskan bahwa seluruh unit kerja harus menjadikan hasil evaluasi sebagai dasar penyusunan rencana aksi perbaikan pelayanan publik pada triwulan berikutnya.

B. Penyusunan Laporan SKM Triwulan I dan Triwulan II Tahun 2026

Dalam pembahasan mengenai penyusunan SKM, disampaikan bahwa seluruh satuan kerja telah memasuki tahapan penyelesaian laporan Triwulan I dan Triwulan II Tahun 2026.

Sekretaris Badan mengingatkan agar penyusunan laporan dilakukan secara:

- Tepat waktu sesuai jadwal pelaporan yang telah ditetapkan oleh BRMP.

- Lengkap, meliputi seluruh unsur penilaian SKM beserta analisis hasilnya.
- Sistematis, dengan menyajikan data responden, metode pengumpulan data, hasil pengukuran, analisis per unsur, serta rencana tindak lanjut.
- Berbasis data riil, sehingga angka kepuasan masyarakat benar-benar mencerminkan kondisi pelayanan yang diberikan di lapangan.

Beliau juga menekankan bahwa laporan SKM tidak cukup hanya menyajikan nilai akhir, namun harus memuat:

- Analisis unsur pelayanan yang memperoleh nilai tinggi.
- Analisis unsur yang masih rendah.
- Faktor penyebab rendahnya nilai pada unsur tertentu.
- Langkah perbaikan yang telah dan akan dilaksanakan.
- Target peningkatan nilai pada triwulan berikutnya.

C. Target Nilai SKM Tahun 2026

Dalam rapat disampaikan bahwa target Survei Kepuasan Masyarakat lingkup BRMP Tahun 2026 adalah sebesar 94,02.

Sekretaris Badan menegaskan bahwa target tersebut merupakan komitmen bersama seluruh satuan kerja BRMP dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik Kementerian Pertanian.

Beliau mengingatkan bahwa pencapaian target 94,02 memerlukan:

- **94,02** = Target SKM BRMP
- **100%** = Laporan triwulan tepat waktu
- **9 unsur** = Evaluasi lengkap per unsur
- Komitmen pimpinan satuan kerja dalam mengawal pelaksanaan pelayanan publik.
- Keterlibatan seluruh pegawai yang memberikan layanan kepada masyarakat.
- Perbaikan berkelanjutan terhadap standar pelayanan dan prosedur operasional.
- Penguatan budaya melayani dan orientasi kepada kepuasan pengguna layanan.
- Pemanfaatan hasil SKM sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial.

Setiap satuan kerja diminta menyusun roadmap peningkatan nilai SKM yang memuat kondisi saat ini, target triwulan berikutnya, program perbaikan, penanggung jawab, dan jadwal pelaksanaan.

D. Tindak Lanjut Hasil Evaluasi Triwulan IV Tahun 2025

Rapat juga membahas tindak lanjut hasil evaluasi pelayanan publik dan SKM Triwulan IV Tahun 2025.

Sekretaris Badan menegaskan bahwa rekomendasi hasil evaluasi tahun sebelumnya harus dipastikan telah ditindaklanjuti secara nyata, bukan hanya dituangkan dalam dokumen.

Beberapa tindak lanjut yang harus dipastikan pelaksanaannya meliputi:

- Penyempurnaan standar pelayanan pada seluruh jenis layanan.
- Perbaikan mekanisme informasi dan komunikasi kepada pengguna layanan.
- Peningkatan kompetensi petugas pelayanan melalui pembinaan dan pelatihan.
- Perbaikan sarana pelayanan yang masih menjadi keluhan masyarakat.
- Penyempurnaan sistem dokumentasi dan pelaporan pelayanan publik.
- Penguatan monitoring dan evaluasi internal secara berkala.

Beliau meminta agar setiap satuan kerja menyampaikan status penyelesaian tindak lanjut Triwulan IV Tahun 2025, meliputi rekomendasi yang telah selesai, yang masih dalam proses, kendala yang dihadapi, dan rencana penyelesaian beserta target waktunya.

E. Evaluasi Kekurangan Nilai SKM

Sekretaris Badan memberikan perhatian khusus terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih memperoleh nilai di bawah target.

Beliau menegaskan bahwa evaluasi harus dilakukan secara mendalam dengan pendekatan root cause analysis, sehingga penyebab utama rendahnya nilai dapat diidentifikasi secara objektif.

Analisis minimal harus mencakup:

- Unsur pelayanan dengan nilai terendah.
- Perbandingan nilai antartriwulan.
- Jumlah dan karakteristik responden.
- Jenis layanan yang paling banyak mendapat masukan.
- Faktor internal (SDM, prosedur, sarana, koordinasi).
- Faktor eksternal (akses, karakteristik pengguna layanan, kondisi lapangan).
- Rencana aksi perbaikan yang spesifik dan terukur.

Beliau menegaskan bahwa setiap penurunan atau stagnasi nilai SKM harus memiliki penjelasan yang jelas beserta langkah korektif yang konkret.

VI. PEMBAHASAN KHUSUS – BRMP BALI

Dalam sesi khusus, BRMP Bali menyampaikan perkembangan pelaksanaan SKM dan beberapa kendala yang masih dihadapi.

1. Penyusunan Laporan SKM Triwulan II

Disampaikan bahwa penyusunan laporan SKM Triwulan II masih disusun secara terpisah berdasarkan 9 unsur pelayanan.

Sekretaris Badan mengarahkan agar penyusunan tersebut segera diintegrasikan ke dalam format laporan SKM yang komprehensif sehingga menghasilkan:

- Nilai per unsur pelayanan.
- Nilai rata-rata SKM.
- Analisis kekuatan dan kelemahan setiap unsur.
- Rekomendasi perbaikan per unsur.
- Rencana aksi peningkatan kualitas pelayanan.

Beliau menekankan bahwa pemisahan data per unsur tetap diperlukan sebagai bahan analisis, namun laporan akhir harus disajikan secara terpadu sesuai pedoman penyusunan SKM.

2. Tindak Lanjut Triwulan II dan Triwulan III

BRMP Bali diminta untuk segera menindaklanjuti pelaksanaan SKM pada Triwulan II dan Triwulan III, khususnya pada periode Juli dan Agustus.

Langkah yang harus segera dilakukan meliputi:

- Percepatan pengumpulan responden.
- Pelaksanaan survei pada seluruh titik layanan.
- Validasi data responden.
- Rekapitulasi hasil per unsur pelayanan.
- Analisis sementara untuk mengetahui kecenderungan nilai sebelum akhir triwulan.
- Pelaksanaan perbaikan cepat (quick wins) terhadap unsur yang menunjukkan penurunan nilai.

Sekretaris Badan meminta agar progres pelaksanaan Juli–Agustus dipantau mingguan oleh pimpinan satuan kerja.

3. Perubahan Metode Pelaksanaan SKM

Dalam rapat disampaikan bahwa pelaksanaan SKM selanjutnya akan lebih banyak dilakukan secara manual di lapangan.

Kebijakan ini diambil dengan pertimbangan:

- Menjangkau responden yang belum optimal terlayani melalui metode daring.
- Meningkatkan representativitas responden dari berbagai kelompok pengguna layanan.

- Memperoleh umpan balik yang lebih objektif dan langsung dari masyarakat.
- Mengurangi bias pengisian survei yang bersifat administratif.
- Meningkatkan kualitas data dan validitas hasil SKM.

Petugas lapangan diminta melakukan pendampingan kepada responden saat pengisian kuesioner tanpa memengaruhi jawaban yang diberikan.

4. Target Peningkatan Nilai SKM BRMP Bali

Disampaikan bahwa nilai rata-rata SKM BRMP Bali saat ini sebesar 88,02, sehingga masih terdapat selisih yang cukup signifikan terhadap target BRMP sebesar 94,02.

Oleh karena itu, BRMP Bali diminta menyusun program akselerasi peningkatan nilai SKM, antara lain:

- Peningkatan kualitas interaksi petugas pelayanan dengan masyarakat.
- Percepatan waktu pelayanan.
- Perbaikan kejelasan informasi layanan.
- Peningkatan kenyamanan sarana pelayanan.
- Optimalisasi penanganan pengaduan masyarakat.
- Monitoring harian terhadap pelaksanaan survei manual di lapangan.
- Evaluasi mingguan terhadap capaian responden dan perkembangan nilai per unsur.

Sekretaris Badan menegaskan bahwa kenaikan nilai SKM harus dicapai melalui perbaikan kualitas pelayanan yang nyata, bukan sekadar peningkatan jumlah responden.

VII. ARAHAN PENUTUP

Dalam penutupan rapat, Sekretaris Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian menyampaikan arahan sebagai berikut:

- Seluruh satuan kerja BRMP wajib menyelesaikan laporan SKM Triwulan I dan II secara lengkap, sistematis, dan tepat waktu.
- Target nilai SKM 94,02 harus menjadi komitmen bersama seluruh unit kerja.
- Tindak lanjut hasil evaluasi Triwulan IV Tahun 2025 harus dipastikan selesai dan terdokumentasi dengan baik.
- Setiap kekurangan nilai SKM wajib dianalisis penyebabnya dan ditindaklanjuti melalui rencana aksi yang terukur.
- BRMP Bali diminta mempercepat penyusunan laporan, melaksanakan survei manual di lapangan, serta melakukan monitoring intensif selama Juli–Agustus untuk meningkatkan nilai SKM dari 88,02 menuju target yang telah ditetapkan.

- Evaluasi pelayanan publik akan terus dilakukan secara berkala sebagai bagian dari penguatan Reformasi Birokrasi dan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat.

Rapat ditutup dengan penegasan bahwa pelayanan publik merupakan wajah Kementerian Pertanian di mata masyarakat, sehingga seluruh jajaran BRMP diharapkan menjaga integritas, profesionalisme, responsivitas, dan semangat melayani dalam setiap pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan kepada masyarakat.

Kepala Bagian Tata Usaha,



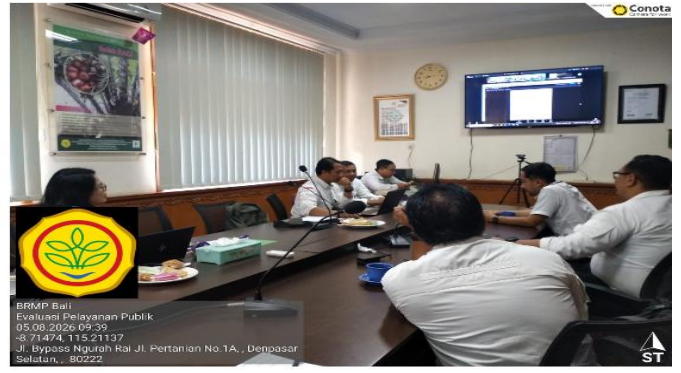
Eko Nugroho Jati, S.S.T
NIP 198701022015031001

Notulis,
Operator layanan Operasional

A handwritten signature in blue ink, likely belonging to I Wayan Tiarsa, is written over the text.

I Wayan Tiarsa, S.A.P
NIP.198301022009101001

Dokumentasi Kegiatan :



KEMENTERIAN PERTANIAN BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN

JALAN RAGUNAN NO 29 PASAR MINGGU, JAKARTA 13463 KOTAK POS 76, PSM
TELEPON (021) 7806202, 7806203, 7886354
WEBSITE : www.brmp.pertanian.go.id

Nomor : B-3021/OT.080/H.1/07/2026
Sifat : Biasa
Lampiran : satu lembar
Hal : Evaluasi Pelayanan Publik

31 Juli 2026

Yth.

1. Kepala Pusat/ Balai Besar
 2. Kepala Balai/ Loka
- lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian
di tempat

Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian, dipandang perlu untuk melaksanakan evaluasi secara berkala.

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon bantuan Saudara untuk menugaskan pejabat/ pegawai yang membimbing pelayanan publik dan/atau survei kepuasan masyarakat untuk hadir dalam acara yang akan diselenggarakan pada:

hari, tanggal : Senin – Rabu, 3-5 Agustus 2026 (jadwal terlampir)
waktu : pukul 08.00 s.d. selesai
zoom id : 990 6674 8548
zoom password : evaluasi

Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerja sama Saudara, disampaikan terima kasih.

Ditandatangani secara elektronik oleh
Sekretaris Badan Perakitan dan
Modernisasi Pertanian,



Husnain, M.P., M.Sc., Ph.D.
NIP 197309102001122001

Tembusan:
Kepala Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian.