



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

LAYANAN KEHUMASAN DAN INFORMASI PUBLIK

TRIWULAN III TAHUN 2026

BIRO PERENCANAAN, KERJA SAMA DAN HUMAS
BADAN PANGAN NASIONAL
JAKARTA
2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	1
KATA PENGANTAR	2
BAB I PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang	3
B. Dasar Hukum	4
C. Maksud.....	4
D. Tujuan	4
BAB II METODOLOGI SURVEI	5
A. Waktu dan Pelaksanaan.....	5
B. Responden	5
C. Unsur Penilaian dan Skala.....	5
BAB III HASIL DAN ANALISIS	7
A. Hasil Survey	7
B. Analisis Hasil Survey	8
C. Analisis Saran dan Masukan	9
1. Peningkatan akses layanan dan informasi	9
2. Peningkatan sarana dan prasarana.....	10
3. Respons terhadap pengaduan	10
4. Penambahan sumber daya pelayanan.....	10
5. Ketersediaan produk atau layanan pendukung	10
BAB IV REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT	11
A. Rekomendasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	11
B. Rencana Tindak Lanjut.....	11
BAB V KESIMPULAN	12

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Badan Pangan Nasional melalui Biro Perencanaan, Kerja Sama dan Humas dapat melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan kehumasan dan informasi publik periode Triwulan III Tahun 2026 dengan baik dan lancar.

Pelaksanaan survei ini merupakan bagian dari komitmen Badan Pangan Nasional dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), transparan, dan akuntabel, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Melalui kegiatan ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang objektif dan terukur mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, khususnya dalam aspek layanan informasi, publikasi, dan komunikasi kelembagaan yang dilaksanakan oleh Humas Badan Pangan Nasional.

Hasil survei menunjukkan bahwa pelayanan kehumasan dan informasi publik Badan Pangan Nasional memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan III Tahun 2026 sebesar dengan nilai 3,44 konversi 86,21 yang termasuk dalam kategori Baik. Hasil ini menjadi cerminan bahwa penyelenggaraan pelayanan telah berjalan sesuai harapan masyarakat dan terus menunjukkan peningkatan dari waktu ke waktu.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei ini, baik para responden, tim penyusun, maupun seluruh pegawai yang berkontribusi dalam penyediaan layanan. Hasil survei ini akan menjadi dasar bagi kami untuk melakukan perbaikan dan pengembangan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Akhirnya, besar harapan kami agar laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi, pembelajaran, serta inspirasi untuk terus memperkuat komitmen pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Jakarta, 5 Oktober 2026

Kepala Biro Perencanaan,
Kerja Sama, dan Humas



Rinna Syawal

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan kehumasan dan informasi, Badan Pangan Nasional melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pelaksanaan survei ini merupakan bagian dari komitmen Badan Pangan Nasional untuk terus meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), khususnya dalam aspek akuntabilitas, transparansi, dan orientasi pada kebutuhan publik. Humas sebagai salah satu unsur pendukung utama dalam pelaksanaan fungsi pelayanan informasi publik berperan penting dalam memastikan bahwa setiap layanan informasi, publikasi, dan komunikasi kelembagaan dapat diakses dengan mudah, cepat, dan akurat oleh masyarakat.

Penyelenggaraan survei dilakukan secara periodik untuk mendapatkan gambaran objektif mengenai persepsi masyarakat dan pemangku kepentingan (*stakeholder*) terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan. Hasil survei ini menjadi bahan evaluasi kinerja pelayanan sekaligus dasar penyusunan strategi peningkatan mutu layanan yang lebih efektif, efisien, dan adaptif terhadap perkembangan kebutuhan publik di bidang pangan.

Selain itu, pelaksanaan SKM ini juga menjadi wujud nyata pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan Badan Pangan Nasional, terutama pada area perubahan peningkatan kualitas pelayanan publik. Melalui survei ini, diharapkan dapat diketahui tingkat kepuasan pengguna layanan secara terukur dan transparan, sehingga unit pelayanan dapat menyusun langkah-langkah perbaikan secara berkelanjutan.

Dalam konteks tugas dan fungsi Humas Badan Pangan Nasional, hasil SKM menjadi indikator penting dalam mengukur sejauh mana layanan publik di bidang informasi, komunikasi, dan publikasi kelembagaan telah memenuhi ekspektasi masyarakat dan stakeholder. Dengan demikian, hasil survei ini tidak hanya menjadi alat ukur kinerja pelayanan, tetapi juga sarana membangun kepercayaan publik terhadap kinerja Badan Pangan Nasional secara keseluruhan.

Survei ini mengacu pada ketentuan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) yang mengatur mengenai pelaksanaan SKM dengan menggunakan 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagai indikator pengukuran kepuasan masyarakat.

Kegiatan survei ini bertujuan untuk memperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat, sekaligus menjadi dasar evaluasi dan penyusunan strategi

peningkatan kualitas layanan publik. Pelaksanaan SKM ini juga merupakan bentuk komitmen Humas Badan Pangan Nasional untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

C. Maksud

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Humas Badan Pangan Nasional berdasarkan persepsi pengguna layanan.

D. Tujuan

Tujuan pelaksanaan survei ini adalah:

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kinerja Humas Badan Pangan Nasional.
2. Mengidentifikasi unsur pelayanan yang telah berjalan baik dan yang perlu diperbaiki.
3. Menjadi dasar penyusunan kebijakan peningkatan mutu layanan publik di masa mendatang.
4. Mendukung implementasi prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Waktu dan Pelaksanaan

Survei dilaksanakan pada bulan September 2026 dengan menggunakan kuesioner daring (*online*). Pengumpulan data dilakukan oleh tim Humas Badan Pangan Nasional melalui platform digital.

B. Responden

Responden terdiri dari Unit kerja internal media, pelaku usaha/ Asosiasi/ BUMN/ BUMD, pemerintah daerah (OPD) dan stakeholder terkait lainnya serta masyarakat pengguna layanan informasi publik.

C. Unsur Penilaian dan Skala

Unsur penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 unsur pelayanan, yaitu:

1. Persyaratan : Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur : Kemudahan dan kejelasan alur/tata cara pelayanan yang harus dilalui.
3. Waktu Penyelesaian: Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan.
4. Biaya/Tarif: Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan.
6. Kompetensi Pelaksana: Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)
7. Perilaku Pelaksana: Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses.
9. Sarana dan Prasarana: Sistem layanan online nyaman dan mudah digunakan.

Skala Penilaian menggunakan Skala Likert 4 tingkat sebagai berikut:

1. Tidak Baik artinya Pelayanan sangat tidak sesuai / tidak memuaskan
2. Kurang Baik artinya Pelayanan kurang sesuai / kurang memuaskan
3. Baik artinya Pelayanan sesuai / memuaskan
4. Sangat Baik artinya Pelayanan sangat sesuai / sangat memuaskan

Nilai yang diperoleh pada masing-masing unsur dihitung sebagai nilai rata-rata dan dianalisis untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Setiap unsur SKM (9 unsur) dinilai menggunakan skala yang sama. Nilai responden diolah menjadi Nilai Rata-rata (NRR) dan kemudian dikonversi menjadi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

BAB III HASIL DAN ANALISIS

A. Hasil Survey

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner, diperoleh nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Total Skor	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	364	3,533
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	359	3,485
3	Waktu Penyelesaian	354	3,436
4	Biaya/Tarif	362	3,514
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	357	3,466
6	Kompetensi Pelaksana	355	3,446
7	Perilaku Pelaksana	359	3,485
8	Sarana dan Prasarana	356	3,456
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	363	3,524

Total skor seluruh unsur : 3229

Jumlah responden : 103

Perhitungan rata-rata Indeks Kepuasan: $/103 \times 0,111 = 3,44$

Jumlah Rata-rata Indeks Kepuasan: 3,44

Konversi Indeks (x25): 86,21

Kategori Mutu Pelayanan

Interval 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

IKM Pelayanan Kehumasan dan Informasi Badan Pangan Nasional TW III Tahun 2026 berada pada nilai 86,21 dengan kategori “B (Baik)”.

B. Analisis Hasil Survey

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2026 dilaksanakan terhadap 103 responden untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian dilakukan terhadap sembilan unsur pelayanan sebagaimana diatur dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Hasil pengolahan menunjukkan bahwa unit pelayanan memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,44 dengan nilai konversi 86,21 yang termasuk kategori B (Baik). Capaian ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Secara rinci analisis hasil survey dapat dijabarkan per unsur penilaian sebagai berikut :

1. Persyaratan (3,533)

Nilai ini merupakan yang terendah dibandingkan unsur lainnya. Walaupun masih berada pada kategori sangat baik, hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian responden masih menganggap persyaratan pelayanan dapat dibuat lebih sederhana, mudah dipahami, dan mudah dipenuhi.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (3,485)

Responden menilai prosedur pelayanan sudah cukup jelas dan mudah diikuti. Alur pelayanan dinilai tidak berbelit sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan secara efektif.

3. Waktu Penyelesaian (3,436)

Nilai menunjukkan bahwa penyelesaian pelayanan telah sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan. Namun demikian masih terdapat ruang untuk meningkatkan kecepatan pelayanan agar lebih efisien.

4. Biaya/Tarif (3,514)

Masyarakat menilai biaya pelayanan sudah sesuai ketentuan, transparan, dan tidak menimbulkan biaya tambahan di luar ketentuan yang berlaku.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,466)

Hasil pelayanan dinilai telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan.

6. Kompetensi Pelaksana (3,446)

Petugas pelayanan dinilai memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Perilaku Pelaksana (3,485)

Unsur ini memperoleh nilai tertinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas pelayanan dinilai ramah, sopan, responsif, serta mampu memberikan pelayanan yang profesional kepada masyarakat.

8. Sarana dan Prasarana (3,456)

Fasilitas pelayanan dinilai memadai dan mendukung kenyamanan masyarakat

selama memperoleh pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (3,524)

Masyarakat menilai mekanisme penyampaian pengaduan telah berjalan dengan baik, meskipun masih dapat ditingkatkan terutama dalam kecepatan tindak lanjut terhadap masukan yang diberikan.

C. Analisis Saran dan Masukan

Secara umum, hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan apresiasi terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Hal ini terlihat dari banyaknya komentar seperti "sudah baik", "bagus", "mantap", dan "so far so good", yang menunjukkan bahwa pelayanan telah memenuhi harapan masyarakat. Selain memberikan saran, banyak responden menyampaikan apresiasi terhadap pelayanan yang telah diberikan, antara lain:

- Pelayanan dinilai sudah baik dan memuaskan.
- Petugas memberikan pelayanan yang ramah.
- Proses pelayanan berjalan dengan baik.
- Masyarakat merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang telah dicapai perlu dipertahankan melalui penerapan budaya pelayanan prima dan peningkatan kompetensi petugas secara berkelanjutan.

Di samping apresiasi tersebut, terdapat beberapa masukan yang dapat menjadi perhatian untuk peningkatan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Peningkatan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Beberapa responden mengharapkan penanganan yang mudah. Masukan yang muncul antara lain:

- Bantuan/pengaduan perlu terintegrasi langsung dengan SAPA tanpa harus berpindah ke WhatsApp.
- Pemohon sering dilempar ke berbagai situs terpisah saat meminta data.
- Materi *e-book* / informasi mewajibkan registrasi terlebih dahulu.

Walaupun unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan memperoleh nilai tinggi pada SKM, perlu perkembangan layanan berfokus pada terwujudnya tata kelola akses informasi publik yang satu pintu, transparan, akuntabel, dan bebas hambatan teknis demi menjamin kepastian serta kemudahan layanan bagi masyarakat.

2. Peningkatan Waktu Penyelesaian

Beberapa responden menyampaikan perlunya peningkatan waktu penyelesaian, seperti:

- Lambatnya kecepatan merespons pengaduan, konsultasi, dan permohonan informasi.
- Penumpukan antrean fisik dan ketidakpastian waktu tunggu di lokasi pelayanan.

Masukan ini menunjukkan perlunya peningkatan standar waktu tanggap (*response time*) yang lebih cepat dan terukur, diimbangi dengan penerapan sistem antrean digital untuk memberikan kepastian waktu pelayanan secara efisien.

3. Peningkatan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Beberapa responden mengharapkan peningkatan pada aspek:

- Banyak keluhan masyarakat yang merasa berhak namun tidak menerima bantuan program.

Masukan tersebut sejalan dengan hasil penilaian unsur Penanganan Pengaduan yang masih memiliki ruang untuk ditingkatkan melalui mekanisme tindak lanjut yang lebih cepat dan komunikatif.

4. Peningkatan Sarana dan Prasarana

Beberapa responden mengusulkan agar web PPID yang tersedia dibuat lebih menarik dan perlu dilakukannya sosialisasi atau pengenalan terkait peran PPID.

Masyarakat masih mengharapkan peningkatan kualitas fasilitas agar pelayanan menjadi semakin nyaman dan menunjukkan bahwa PPID Badan Pangan Nasional mulai dipandang dan digunakan oleh masyarakat untuk mencari informasi terkait bidang pangan.

5. Peningkatan Kompetensi Pelaksana

Terdapat masukan agar jumlah petugas pelayanan ditambah sehingga pelayanan dapat berlangsung lebih cepat, terutama pada saat volume pelayanan meningkat.

Penambahan atau pengaturan distribusi petugas dapat menjadi alternatif untuk menjaga kualitas pelayanan apabila jumlah pengguna layanan meningkat.

BAB IV

REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. Rekomendasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan masukan responden, beberapa rekomendasi yang dapat dilaksanakan adalah:

1. Mengoptimalkan penyebaran informasi pelayanan melalui website dan media sosial resmi.
2. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan untuk mendukung kenyamanan pengguna layanan.
3. Mempercepat respons terhadap pengaduan serta memastikan setiap masukan memperoleh tindak lanjut yang jelas.
4. Melakukan evaluasi terhadap kebutuhan sumber daya manusia pada layanan yang memiliki tingkat kunjungan tinggi.
5. Mempertahankan kualitas pelayanan yang telah memperoleh apresiasi dari masyarakat melalui pembinaan budaya pelayanan prima dan peningkatan kompetensi petugas secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, masukan responden bersifat konstruktif dan tidak menunjukkan adanya keluhan yang dominan. Hal ini selaras dengan hasil SKM yang menempatkan kualitas pelayanan pada kategori Baik, sehingga fokus perbaikan diarahkan pada penyempurnaan aspek akses informasi, kenyamanan fasilitas, dan peningkatan kecepatan respons terhadap kebutuhan masyarakat.

B. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM, rekomendasi tindak lanjut yang dapat dilakukan adalah:

- Melakukan evaluasi berkala terhadap standar pelayanan, khususnya pada unsur persyaratan dan waktu penyelesaian.
- Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat proses pelayanan.
- Meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan melalui sistem yang responsif dan terdokumentasi.
- Mempertahankan budaya pelayanan yang ramah, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.
- Melaksanakan peningkatan kapasitas SDM secara berkelanjutan melalui pelatihan dan pembinaan.
- Melakukan pemeliharaan serta pengembangan sarana dan prasarana pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2026 terhadap 103 responden, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,44 dengan nilai konversi 86,21 yang termasuk dalam Mutu Pelayanan B (Baik). Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat. Meskipun demikian, perbaikan berkelanjutan tetap diperlukan, khususnya pada aspek persyaratan pelayanan, kecepatan penyelesaian layanan, serta pengelolaan pengaduan masyarakat agar kualitas pelayanan dapat terus meningkat.

Beberapa aspek yang menjadi keunggulan pelayanan antara lain:

- Prosedur pelayanan yang jelas dan mudah dipahami.
- Kompetensi petugas yang baik dalam memberikan informasi dan pelayanan.
- Sarana dan prasarana yang memadai.
- Pemberian layanan yang sangat relevan dan tidak dikenakan biaya.

Walaupun seluruh unsur memperoleh nilai baik, terdapat beberapa aspek yang dapat menjadi fokus peningkatan, yaitu:

1. Penyederhanaan persyaratan pelayanan agar semakin mudah dipahami masyarakat.
2. Peningkatan kecepatan penyelesaian pelayanan.
3. Penguatan mekanisme tindak lanjut atas pengaduan dan saran masyarakat.
4. Optimalisasi penyampaian informasi pelayanan melalui media digital agar masyarakat memperoleh informasi secara lebih cepat dan akurat.