

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat

**LAYANAN KEHUMASAN DAN INFORMASI PUBLIK
TAHUN 2025 TRIWULAN II**

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 Humas dan Informasi Publik dapat melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik yang diberikan pada tahun 2025 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 publik, khususnya dalam aspek layanan informasi, publikasi, dan komunikasi kelembagaan yang dilaksanakan oleh Humas Badan Pangan Nasional.

Hasil survei menunjukkan bahwa pelayanan publik Humas Badan Pangan Nasional memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,51, yang termasuk dalam kategori Baik. Hasil ini menjadi cerminan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik 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 publik. Hasil survei ini akan menjadi dasar bagi kami untuk melakukan perbaikan dan pengembangan berkelanjutan (*continuous improvement*) 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 publik yang cepat, tepat, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Jakarta, Juli 2025

Kepala Biro Perencanaan, Kerjasama dan Humas



Dr. Ir. Budi Waryanto, M.Si

BAB I

PENDAHULUAN

Dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Humas Badan Pangan Nasional (Bapanas) melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai instrumen evaluatif untuk menilai persepsi dan tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan.

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 (*continuous improvement*).

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 (*public trust*) terhadap kinerja Badan Pangan Nasional secara keseluruhan.

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.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

A. Maksud

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

B. 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 III – METODOLOGI SURVEI

A. Waktu dan Pelaksanaan

Survei dilaksanakan pada bulan Juni 2025 dengan menggunakan kuesioner daring (online). Pengumpulan data dilakukan oleh tim Humas Badan Pangan Nasional melalui platform digital.

B. Responden

Responden terdiri atas pegawai internal Badan Pangan Nasional, instansi pemerintah lain, pemerintah daerah (Dinas/OPD), serta stakeholder dan masyarakat pengguna layanan informasi publik.

C. Unsur Penilaian dan Skala

Instrumen penilaian kuesioner menggunakan 7 unsur pelayanan dengan skala dengan skala penilaian sebagai berikut:

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

Unsur Pelayanan yang Dinilai:

1. Kemudahan prosedur pengajuan layanan
2. Kedisiplinan petugas dalam memberikan layanan
3. Tanggung jawab petugas dalam memberikan layanan
4. Respon petugas terhadap pengajuan layanan
5. Tingkat kepuasan terhadap layanan kehumasan
6. Kecepatan pelayanan
7. Keramahan dan kesopanan petugas

BAB IV – HASIL DAN ANALISIS

A. Hasil Survei

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

No	Unsur Pelayanan	Total Skor	Nilai Rata-Rata
1	Kemudahan prosedur pengajuan layanan	127	3.43
2	Kedisiplinan petugas dalam memberikan layanan	129	3.49
3	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	131	3.54
4	Respons petugas terhadap pengajuan layanan	128	3.46
5	Tingkat kepuasan terhadap layanan kehumasan	130	3.51
6	Kecepatan pelayanan	129	3.49
7	Keramahan dan kesopanan petugas	129	3.49

Total skor seluruh unsur: 903

Rata-rata Indeks Kepuasan: 3,51

Konversi Indeks (x25): 87,83

Kategori Mutu Pelayanan: A (Sangat Baik)

B. Analisis

Hasil survei menunjukkan bahwa layanan kehumasan dan informasi publik Badan Pangan Nasional memperoleh nilai rata-rata 3,51 (kategori sangat baik). Unsur dengan skor tertinggi adalah tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan

(3,54), menandakan tingkat profesionalitas dan tanggung jawab petugas sudah sangat memuaskan.

Adapun unsur dengan nilai terendah adalah kemudahan prosedur pengajuan layanan (3,43), yang meskipun masih termasuk kategori baik, menunjukkan perlunya peningkatan simplifikasi prosedur, terutama bagi pihak eksternal yang mengakses layanan pertama kali.

C. Masukan dan Saran Responden

Selain aspek kuantitatif, survei juga mengumpulkan tanggapan dan saran terbuka dari para responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan kehumasan Badan Pangan Nasional, terutama dalam hal kecepatan respon, keramahan petugas, dan kejelasan informasi yang diberikan.

Berikut rangkuman temuan dan masukan utama dari responden:

1. Apresiasi terhadap Layanan

- Respon cepat dari admin dan petugas PPID.
- Informasi yang disampaikan jelas, aktual, dan mudah dipahami.
- Kolaborasi antara humas dan media sudah terjalin dengan baik.
- Pelayanan publik dilakukan dengan sopan dan komunikatif.

PPID Badan Pangan Nasional dianggap cepat dan tepat dalam memberikan klarifikasi data dan informasi publik.

2. Masukan untuk Peningkatan Layanan

- Perlu peningkatan publikasi informasi melalui kanal media sosial agar lebih banyak menjangkau publik luas.
- Diperlukan evaluasi berkala terhadap pembaruan data di website dan keterjangkauan akses informasi publik.
- Peningkatan kecepatan respons, khususnya di luar jam kerja utama.
- Perlu peningkatan kreativitas konten publikasi agar lebih interaktif dan menarik.
- Penyederhanaan prosedur permohonan layanan bagi masyarakat umum atau pihak eksternal yang belum familiar dengan sistem pelayanan NFA.

C. Interpretasi dan Makna Hasil

Berdasarkan hasil pengukuran, layanan kehumasan dan informasi publik Badan Pangan Nasional telah menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang cukup tinggi. Nilai indeks 87,83 menandakan bahwa masyarakat menilai kualitas pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, baik dari aspek sikap petugas, ketepatan waktu, maupun tanggung jawab pelayanan.

Hasil ini juga mencerminkan keberhasilan pelaksanaan prinsip transparansi, profesionalisme, dan akuntabilitas pelayanan publik, serta menunjukkan bahwa sistem layanan kehumasan dan informasi di lingkungan Badan Pangan Nasional telah berjalan efektif.

Namun demikian, terdapat beberapa ruang perbaikan yang menjadi perhatian, terutama pada aspek kemudahan prosedur dan optimalisasi pemanfaatan media digital sebagai sarana komunikasi publik yang lebih luas dan adaptif.

BAB V – KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei Triwulan II Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan kehumasan dan informasi publik Badan Pangan Nasional berada pada kategori “Sangat Baik” dengan indeks 87,83.

Pencapaian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik oleh Biro Perencanaan, Kerja Sama, dan Humas telah memenuhi ekspektasi pengguna layanan, baik internal maupun eksternal. Kinerja positif ini perlu terus dijaga dan ditingkatkan melalui inovasi pelayanan, penguatan komunikasi publik, serta pemanfaatan teknologi informasi yang adaptif dan inklusif.

Dengan semangat perbaikan berkelanjutan, Badan Pangan Nasional berkomitmen untuk terus memperkuat pelayanan kehumasan dan keterbukaan informasi publik guna mendukung tata kelola pemerintahan yang transparan, partisipatif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

B. Rencana Tindak Lanjut

Sebagai tindak lanjut hasil survei, Biro Perencanaan, Kerja Sama, dan Humas akan melaksanakan sejumlah langkah strategis untuk meningkatkan mutu pelayanan di triwulan berikutnya, antara lain:

1. **Penyederhanaan Prosedur Pelayanan Informasi Publik.**

Melakukan pembaruan SOP dan panduan layanan PPID agar lebih sederhana, mudah diakses, dan mudah dipahami oleh masyarakat.

2. **Peningkatan Kapasitas dan Responsivitas Petugas Layanan**

Menyelenggarakan pelatihan komunikasi publik dan etika pelayanan untuk meningkatkan kemampuan respon cepat dan komunikasi efektif petugas humas.

3. **Optimalisasi Kanal Digital dan Media Sosial**

Meningkatkan publikasi informasi melalui website, media sosial, dan kanal daring lain secara berkala dengan konten yang informatif dan interaktif.

4. Evaluasi dan Monitoring Berkala

Melaksanakan survei dan evaluasi internal setiap triwulan untuk memantau tren kepuasan pengguna layanan serta menindaklanjuti hasil survei secara berkelanjutan.