



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

LAYANAN KEHUMASAN DAN INFORMASI PUBLIK

TRIWULAN IV TAHUN 2025

**BIRO PERENCANAAN, KERJA SAMA DAN HUMAS
BADAN PANGAN NASIONAL
JAKARTA
2025**

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	7
C. Analisis Saran dan Masukan	9
BAB IV REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT	11
A. Rekomendasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan	11
B. Rencana Tindak Lanjut.....	12
BAB V KESIMPULAN	13

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 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, 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 IV Tahun 2025 sebesar 3,52, 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, 31 Desember 2025

Kepala Biro Perencanaan, Kerjasama dan Humas



Dr. Ir. Budi Waryanto, M.Si

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 (*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.

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 akhir Desember 2025 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 public.

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 : Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan sesuai standar yang ditetapkan.
4. Biaya/Tarif : Kewajaran dan kejelasan biaya pelayanan (termasuk gratis bila tidak dipungut).
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan : Kesesuaian hasil pelayanan yang diterima dengan ketentuan yang ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksana : Kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan petugas pelayanan.
7. Perilaku Pelaksana : Sikap petugas (sopan, ramah, tidak diskriminatif, dan profesional).
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan : Ketersediaan dan efektivitas mekanisme pengaduan serta tindak lanjutnya.
9. Sarana dan Prasarana : Kecukupan dan kenyamanan fasilitas pendukung pelayanan.

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	377	3,59
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	379	3,61
3	Waktu Penyelesaian	379	3,61
4	Biaya/Tarif	384	3,66
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	378	3,60
6	Kompetensi Pelaksana	385	3,67
7	Perilaku Pelaksana	391	3,72
8	Sarana dan Prasarana	376	3,58
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	377	3,59

Total skor seluruh unsur : 3426

Jumlah responden : 105

Perhitungan rata-rata Indeks Kepuasan: $3426/105 \times 0,111 = 3,621$

Jumlah Rata-rata Indeks Kepuasan: 3,62

Konversi Indeks (x25): 90,54

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 IV Tahun 2025 berada pada nilai 90,54 dengan kategori "A (Sangat Baik)".

B. Analisis Hasil Survey

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 105 responden, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 90,54. Nilai ini berada pada interval 88,31–

100,00, yang termasuk dalam kategori mutu pelayanan A dengan kinerja “Sangat Baik”.

Capaian ini menunjukkan bahwa secara umum Pelayanan Kehumasan dan Informasi Badan Pangan Nasional telah mampu memenuhi bahkan melampaui harapan masyarakat. Kekuatan utama pelayanan terletak pada aspek perilaku dan kompetensi pelaksana, serta transparansi biaya/ tarif. Sementara itu, aspek yang masih memerlukan perhatian dan peningkatan berkelanjutan adalah sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan dan penyederhanaan persyaratan.

Nilai tertinggi terdapat pada unsur Perilaku Pelaksana yaitu sebesar 3,72. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan dinilai sopan, ramah, dan adil oleh pengguna layanan. Sementara itu terdapat unsur yang perlu peningkatan sebagai berikut :

- Sistem, mekanisme, dan prosedur
- Sarana dan prasarana pelayanan
- Kejelasan alur informasi dan respons pengaduan

Masukan responden menekankan pentingnya penyederhanaan alur komunikasi, kecepatan respons informasi dan optimalisasi kanal informasi digital.

Analisis hasil SKM per unsur dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Persyaratan (Nilai Rata-rata 3,59)

Unsur persyaratan memperoleh penilaian baik dari responden. Hal ini menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan kehumasan dan informasi dinilai cukup jelas, relevan, dan tidak memberatkan. Meski demikian, masih terdapat ruang perbaikan dalam penyederhanaan atau peningkatan kejelasan informasi persyaratan agar lebih mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (Nilai Rata-rata 3,61)

Nilai ini menunjukkan bahwa sistem dan prosedur pelayanan telah berjalan dengan baik. Responden menilai alur pelayanan relatif jelas dan mudah diikuti. Digitalisasi atau standarisasi prosedur yang sudah diterapkan perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan untuk menjaga konsistensi kualitas layanan.

3. Waktu Penyelesaian (Nilai Rata-rata 3,61)

Unsur waktu penyelesaian mendapat penilaian positif, yang mencerminkan bahwa pelayanan kehumasan dan informasi umumnya diselesaikan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Ke depan, penguatan komitmen terhadap standar waktu layanan akan semakin meningkatkan kepuasan masyarakat.

4. Biaya/Tarif (Nilai Rata-rata 3,66)

Biaya atau tarif pelayanan memperoleh penilaian tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan kehumasan dan informasi dinilai transparan dan terjangkau,

bahkan cenderung tidak membebani masyarakat. Aspek ini merupakan salah satu kekuatan utama pelayanan yang perlu terus dipertahankan.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Nilai Rata-rata 3,60)
Responden menilai bahwa hasil pelayanan yang diterima telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan. Produk informasi dan layanan kehumasan dinilai relevan serta bermanfaat, meskipun kualitas konten dan kemasan informasi masih dapat terus ditingkatkan agar semakin informatif dan menarik.
6. Kompetensi Pelaksana (Nilai Rata-rata 3,67)
Nilai ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan dinilai kompeten, memahami tugasnya, serta mampu memberikan informasi yang dibutuhkan. Kompetensi sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam mendukung mutu pelayanan yang sangat baik.
7. Perilaku Pelaksana (Nilai Rata-rata 3,72)
Unsur ini memperoleh nilai tertinggi di antara seluruh unsur pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa sikap petugas seperti keramahan, kesopanan, dan kesigapan yang sangat diapresiasi oleh masyarakat. Perilaku pelaksana menjadi keunggulan utama dalam pelayanan kehumasan dan informasi.
8. Sarana dan Prasarana (Nilai Rata-rata 3,58)
Sarana dan prasarana dinilai baik, namun merupakan salah satu unsur dengan nilai relatif lebih rendah. Ini mengindikasikan perlunya peningkatan pada aspek fasilitas pendukung, baik fisik maupun digital, agar lebih nyaman, modern, dan mudah diakses oleh masyarakat.
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (Nilai Rata-rata 3,59)
Penanganan pengaduan dan saran dinilai cukup baik. Responden merasa bahwa mekanisme penyampaian dan tindak lanjut pengaduan telah tersedia, namun efektivitas respons dan kecepatan penanganan masih dapat ditingkatkan untuk memperkuat kepercayaan publik.

C. Analisis Saran dan Masukan

Berdasarkan masukan dan saran responden, secara umum pelayanan kehumasan dan informasi publik Badan Pangan Nasional dinilai baik hingga sangat baik dan perlu terus dipertahankan. Apresiasi paling banyak diberikan terhadap profesionalisme, sikap petugas, serta kualitas kolaborasi yang telah terbangun. Namun demikian, responden juga menyampaikan sejumlah catatan perbaikan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan ke depan.

Masukan yang paling dominan berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan respon informasi, khususnya dalam menghadapi isu pangan strategis yang membutuhkan klarifikasi cepat dan akurat. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun waktu pelayanan telah dinilai baik, ekspektasi publik terhadap layanan kehumasan bersifat sangat dinamis dan menuntut respons yang lebih proaktif.

Selain itu, responden menekankan pentingnya penyederhanaan dan kejelasan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, termasuk perlunya SOP yang lebih mudah dipahami serta koordinasi yang tidak bersifat mendadak antar unit kerja. Aspek sinkronisasi informasi lintas unit dan lintas K/L juga menjadi perhatian agar pesan yang disampaikan kepada publik lebih konsisten dan terintegrasi.

Masukan lainnya berkaitan dengan penguatan aktivitas kehumasan dan kualitas konten informasi, seperti perlunya peningkatan publikasi, edukasi masyarakat, media gathering, serta standardisasi kualitas rilis dan konten digital. Di samping itu, responden juga menyoroti kebutuhan peningkatan sarana dan prasarana pendukung, serta penguatan SDM kehumasan, baik dari sisi jumlah personel maupun peningkatan kompetensi.

Secara keseluruhan, masukan responden mencerminkan bahwa pelayanan kehumasan dan informasi publik Badan Pangan Nasional telah berada pada jalur yang tepat, namun memerlukan penyempurnaan berkelanjutan pada aspek kecepatan layanan, koordinasi, dan sistem pendukung agar kualitas pelayanan semakin optimal dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

BAB IV REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. Rekomendasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) baik secara kuantitatif maupun kualitatif, pelayanan kehumasan dan informasi publik Badan Pangan Nasional secara umum telah berada pada kategori **Sangat Baik**. Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan guna menjawab ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Rekomendasi peningkatan pelayanan difokuskan pada aspek-aspek berikut:

1. Peningkatan kecepatan dan ketepatan respon layanan informasi, khususnya pada isu pangan strategis yang memerlukan klarifikasi cepat dan akurat.
2. Penyederhanaan dan penegasan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, termasuk penyesuaian SOP agar lebih mudah dipahami oleh pengguna layanan.
3. Penguatan koordinasi dan sinkronisasi informasi antar unit kerja internal serta dengan kementerian/lembaga dan pemangku kepentingan terkait.
4. Peningkatan kualitas dan intensitas aktivitas kehumasan, termasuk publikasi, edukasi masyarakat, dan hubungan media.
5. Penguatan kualitas konten informasi publik, baik dari sisi substansi, konsistensi pesan, maupun pengelolaan kanal digital.
6. Peningkatan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, serta penguatan kapasitas SDM kehumasan.

Rekomendasi tersebut menjadi dasar penyusunan Rencana Tindak Lanjut (RTL) sebagai upaya perbaikan yang terukur dan berkelanjutan.

B. Rencana Tindak Lanjut

Matrik tindak lanjut hasil SKM dapat dijabarkan sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Permasalahan Utama	Rencana Tindak Lanjut	Indikator Keberhasilan	Jangka Waktu*)
1	Persyaratan	Informasi persyaratan belum sepenuhnya mudah diakses dan dipahami	Penyederhanaan dan publikasi persyaratan layanan melalui berbagai kanal informasi	Persyaratan layanan tersedia, jelas, dan mudah diakses	JP
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Alur dan SOP pelayanan belum sepenuhnya sederhana	Penyempurnaan SOP dan visualisasi alur pelayanan	SOP dan alur layanan dipahami pengguna	JP
3	Waktu Penyelesaian	Kecepatan respon informasi belum konsisten	Penetapan standar waktu respon dan monitoring pelaksanaannya	Waktu respon lebih cepat dan konsisten	JP
4	Biaya/Tarif	Pemahaman masyarakat tentang kebijakan gratis layanan perlu diperkuat	Publikasi kebijakan biaya/tarif layanan secara berkelanjutan	Tidak ada keluhan terkait biaya	JP
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kualitas dan konsistensi produk layanan belum seragam	Standardisasi kualitas produk layanan informasi	Produk layanan lebih berkualitas dan konsisten	JM
6	Kompetensi Pelaksana	Kebutuhan peningkatan kapasitas SDM	Pelatihan dan pengembangan kompetensi SDM kehumasan	Peningkatan kompetensi petugas	JM
7	Perilaku Pelaksana	Konsistensi pelayanan prima perlu dijaga	Penguatan budaya pelayanan dan internalisasi nilai pelayanan prima	Pelayanan tetap ramah dan profesional	JP
8	Sarana dan Prasarana	Sarpras pendukung pelayanan belum optimal	Peningkatan dan pemeliharaan sarana prasarana pelayanan	Sarpras lebih memadai dan nyaman	JM
9	Penanganan Pengaduan	Tindak lanjut pengaduan perlu ditingkatkan	Penguatan sistem pengaduan dan umpan balik	Pengaduan ditindaklanjuti tepat waktu	JP

*)Jangka waktu : JP (Jangka Panjang), JM (Jangka Menengah)

BAB V KESIMPULAN

Pelayanan kehumasan dan informasi Badan Pangan Nasional pada Triwulan IV Tahun 2025 secara umum telah berjalan dengan baik, tercermin dari nilai IKM 90,54 (Mutu A – Sangat Baik).

Secara keseluruhan, hasil SKM menunjukkan bahwa pelayanan kehumasan dan informasi publik Badan Pangan Nasional telah berjalan efektif dan memenuhi harapan masyarakat. Kekuatan utama pelayanan terletak pada perilaku dan kompetensi pelaksana, sedangkan aspek yang masih perlu ditingkatkan adalah penyederhanaan prosedur serta optimalisasi sarana dan sistem pelayanan.

Capaian ini menjadi dasar penting bagi Badan Pangan Nasional untuk terus melakukan perbaikan dan inovasi pelayanan guna mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.