



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2025



Balai Penyuluhan dan Pengembangan
Sumber Daya Manusia Wilayah VI

RINGKASAN EKSEKUTIF

Sejalan dengan kemajuan teknologi yang berkembang pesat dan memberikan berbagai kemudahan serta kecepatan dalam banyak bidang, Organisasi Penyelenggara Pelayanan (OPP) dihadapkan pada tuntutan untuk memenuhi harapan masyarakat dalam menyediakan layanan publik yang mudah diakses, terjangkau, dan responsif. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan OPP diukur berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan hasil yang dinyatakan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pada tahun 2025, Balai Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Wilayah VI telah melaksanakan SKM . Namun demikian, pelaksanaan SKM tersebut mungkin belum sesuai standar PANRB dengan 9 katagori penilaian akan tetapi Balai Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Wilayah VI telah memiliki laporan SKM yang lengkap serta dapat diolah lebih lanjut. Berdasarkan hasil analisis terhadap laporan tersebut, diperoleh nilai IKM Balai Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Wilayah VI tahun 2025 sebesar 4.33 (empat koma tiga puluh tiga) dari skala maksimal 5, dengan kategori Baik.

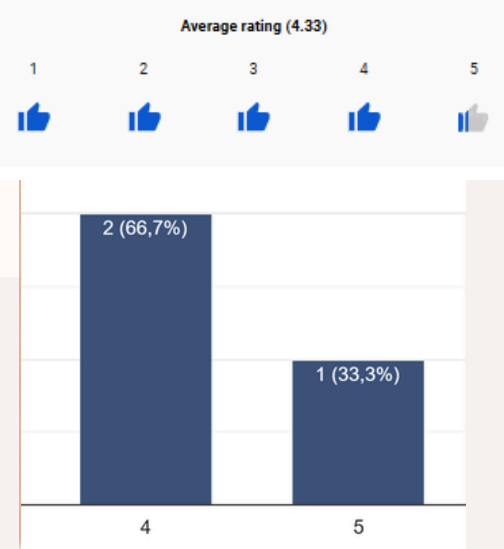
Capaian ini menjadi dasar penting dalam melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kinerja pelayanan Balai Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Wilayah VI di masa yang akan datang.

Balai Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Wilayah VI berkomitmen untuk terus berinovasi dan melakukan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan guna memenuhi harapan seluruh pemangku kepentingan, terutama dalam menghadirkan pelayanan publik yang prima dan terpercaya.

"Capaian nilai IKM sebesar 4.33 (empat koma tiga puluh tiga) mencerminkan komitmen Balai Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Wilayah VI dalam menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas. Hasil survei ini menjadi dasar penting untuk terus melakukan peningkatan, inovasi, dan perbaikan kinerja demi terwujudnya pelayanan publik prima."

Fokus Penilaian pada katagori:

1. Lemudahan Proses Peminjaman
2. Kecepatan Validasi
3. Proses Penyerahan
4. Kemudahan Proses Pengembalian
5. Ketersediaan Sarpras



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Allah S.W.T sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Wilayah VI tahun 2025 dapat terselesaikan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan SKM Kementerian Kehutanan tahun 2025 berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Hasil survei ini menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Wilayah VI tahun 2025 dengan capaian penilaian sebesar 4.33 (empat koma tiga puluh tiga) dengan kategori Baik, diharapkan hasil ini dapat menjadi motivasi bagi Balai Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Wilayah VI untuk terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan publik sesuai dengan ekspektasi masyarakat, serta mendorong peningkatan nilai IKM di masa mendatang.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan SKM tahun 2025. Segala perhatian, masukan, dan saran yang diberikan menjadi bahan berharga bagi perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan ke depan.

Makassar, 31 Desember 2025
Kepala Balai,



Kamaruddin, S.Hut.T
NIP. 197305011994031002

DAFTAR ISI

	Ringkasan Eksekutif	i
	Kata Pengantar	ii
	Daftar Isi	iii
	Daftar Gambar	iv
	PENDAHULUAN	
BAB I	1.1 Latar Belakang	1
	1.2 Tujuan dan Manfaat	1
	PELAKSANAAN DAN ANALISIS HASIL SKM	
BAB II	2.1 Pelaksanaan SKM	3
	2.2 Kendala Pelaksanaan dan Pelaporan SKM.....	5
	2.3 Analisis Hasil SKM	5
BAB III	KESIMPULAN	6
BAB IV	LAPORAN TINDAK LANJUT SKM	7

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Katagori dan Hasil SKM Tahun 2025	4
Gambar 2.2 Hasil SKM Tahun 2025	5
Gambar 4.1 Tampilan Perbaikan	7

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Survei Kepuasan Masyarakat pada Kementerian Kehutanan diselenggarakan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan pada Balai Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Wilayah VI. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

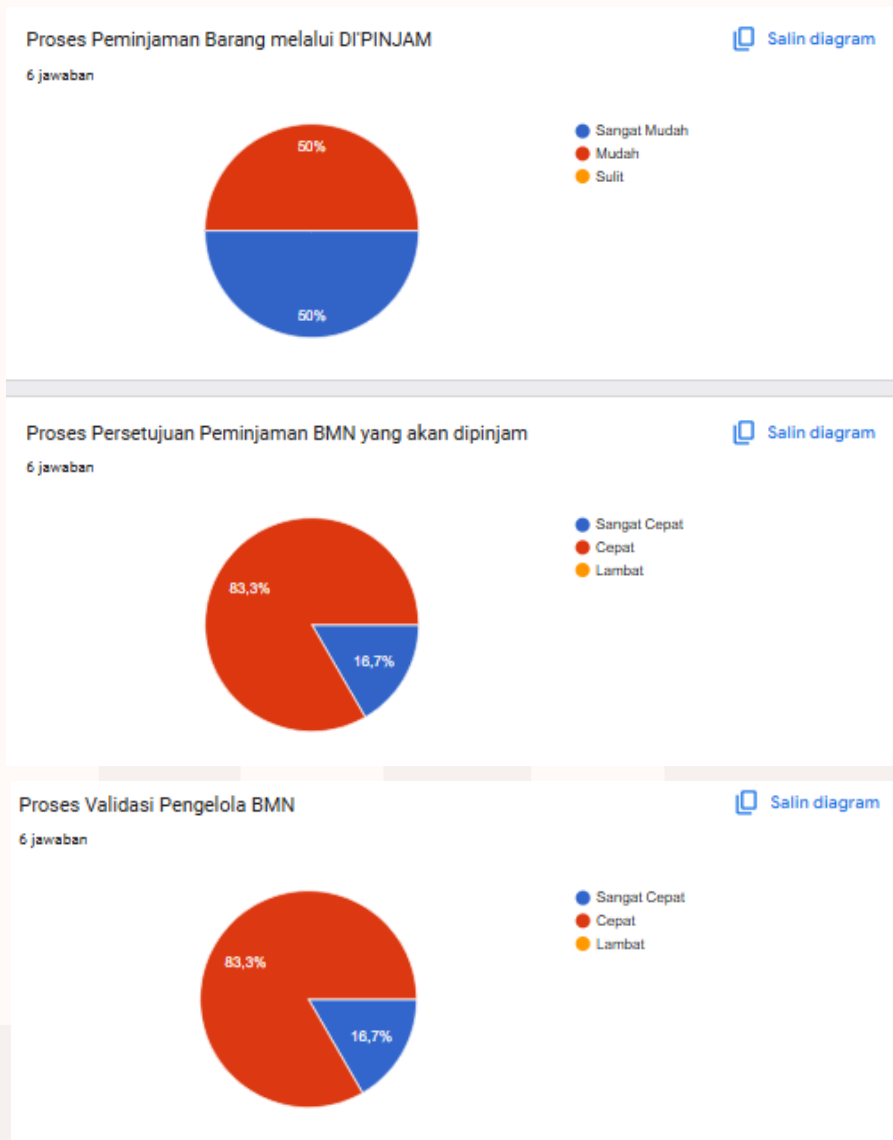
1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

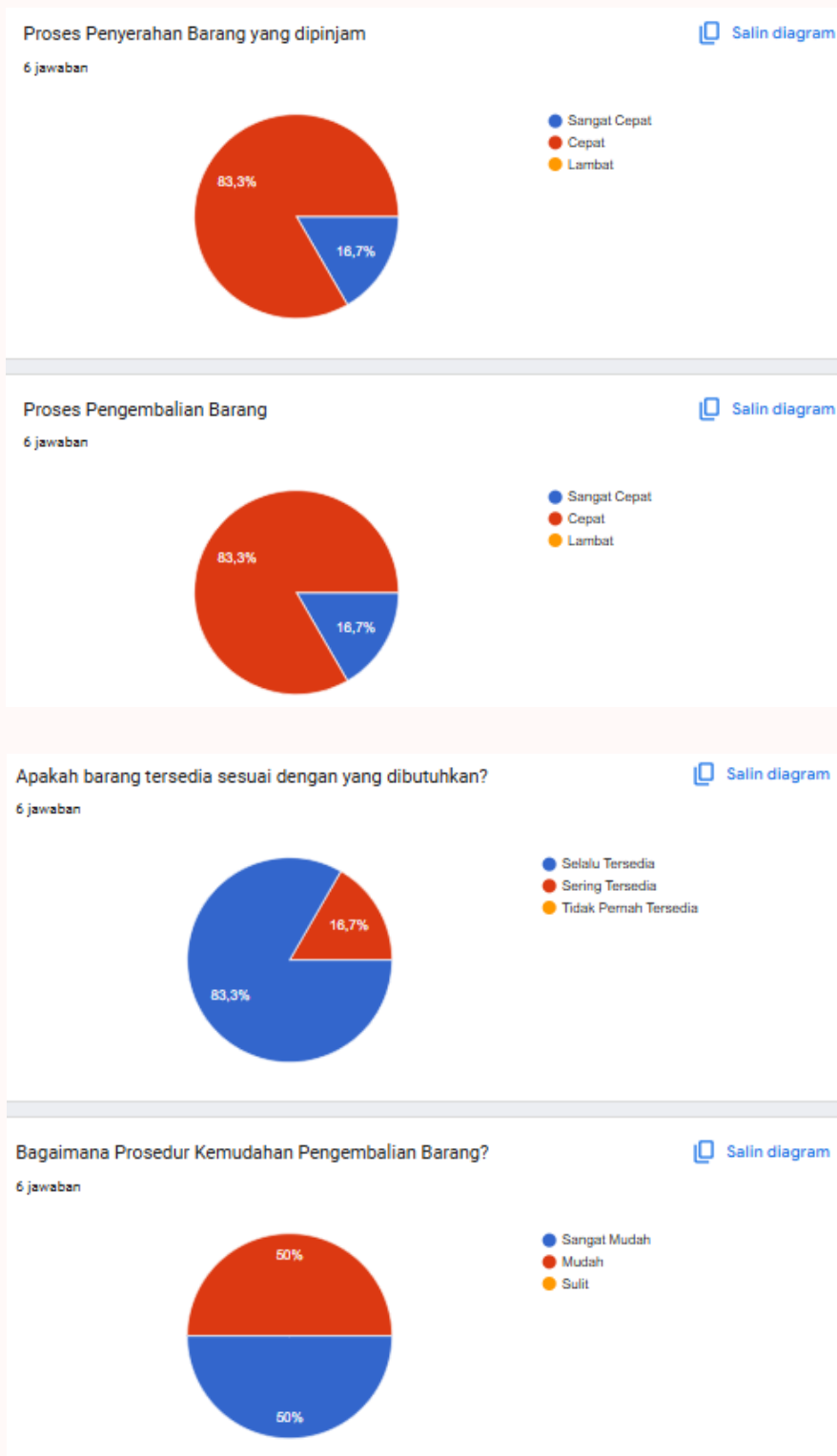
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

BAB II. PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS HASIL SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

Pengumpulan data SKM oleh petugas BMN Balai Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Wilayah VI dilakukan per tanggal 31 Desember 2025. Pengumpulan survei tersebut dilakukan kepada setiap pengguna sarana dan prasarana. Adapun data survei yang masuk meliputi:





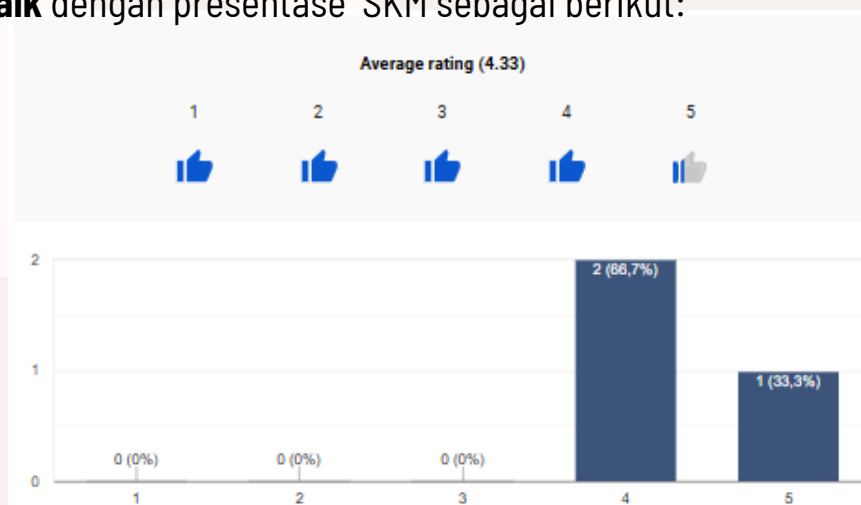
Gambar 2.1 Diagram Katagori dan Hasil SKM Tahun 2025

2.2 Kendala Pelaksanaan dan Pelaporan SKM

Balai Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Wilayah VI dalam melakukan penyampaian laporan SKM belum sesuai dengan laporan SKM yang tercantum dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 yang disebabkan oleh belum adanya sosialisasi terkait pedoman pelaporan SKM lingkup Kementerian Kehutanan. Sehingga belum memahami kewajiban, panduan teknis, dan standar penyusunan laporan SKM, sementara koordinasi antara pengelola SKM di tingkat OPP, Sekretariat Unit Eselon I, dan Unit Pembina belum optimal. Selain itu, keterbatasan pemahaman terhadap pedoman yang telah disosialisasikan, baik oleh Kementerian PANRB maupun oleh Biro SDM dan Organisasi melalui kegiatan pendampingan serta penyebaran Panduan Penataan Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Kehutanan Tahun 2025, turut menyebabkan ketidaksesuaian laporan yang dihasilkan. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya penguatan tata kelola internal melalui penyusunan panduan teknis yang operasional, peningkatan efektivitas koordinasi, penetapan Person in Charge (PIC) Pelayanan Publik di setiap OPP, serta penerapan strategi sosialisasi yang lebih intensif dan berkelanjutan agar seluruh OPP memiliki pemahaman yang seragam dalam penyusunan laporan SKM sesuai standar yang berlaku.

2.3 Analisis Hasil SKM

Balai Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Wilayah VI telah melakukan analisis hasil pelaksanaan SKM Tahun 2025 yang memperoleh hasil **katagori Baik** dengan presentase SKM sebagai berikut:



Gambar 2.2 Hasil SKM Katagori Baik

BAB III. KESIMPULAN

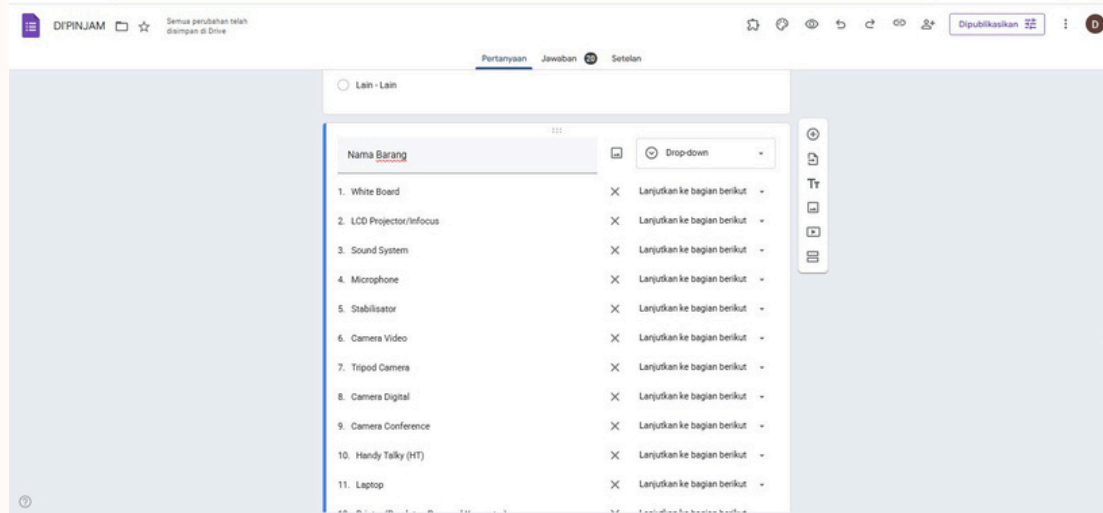
Dalam melaksanakan tugas SKM tahun 2025, dapat disimpulkan sebaga berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Balai Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Wilayah VI, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 4.33 (empat koma tiga puluh tiga) poin dari maksimal 5 poin. Nilai IKM di lingkup Balai Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Wilayah VI menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Balai Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Wilayah VI belum melaksanakan dan/atau menyampaikan laporan SKM pada tahun 2025 sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Balai Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Wilayah VI telah menyusun rencana tindak lanjut untuk memperbaiki unsur-unsur layanan yang menjadi prioritas. Peningkatan kualitas pelayanan publik ini memerlukan langkah-langkah seperti penyederhanaan dan standarisasi proses, digitalisasi sistem, serta pengembangan sarana dan prasarana yang dapat mendukung aksesibilitas bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan. Selain itu, evaluasi rutin dan optimalisasi prosedur pelayanan juga dilakukan guna memastikan bahwa layanan yang diberikan lebih efisien, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Upaya-upaya ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang transparan, inovatif, dan berkelanjutan, sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

BAB IV. LAPORAN TINDAK LANJUT SKM

Tindak lanjut saran dan masukan pengguna sistem peminjaman BMN yaitu:

1. Penambahan List Detail Data Barang yang siap untuk dipinjam pada tanggal 23 Oktober 2025 dan diperbaiki tanggal 02 November 2025.



Gambar 4.1 Tampilan Perbaikan

**BALAI PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA WILAYAH VI**



SISTEM DIPINJAM

**SURVEY KEPUASAN
PENGGUNA DIPINJAM**





KONTAK

Narahubung



Intan Permatasari : 0812-4338-6345



<https://sdmhutmakassar.bp2sdm.kehutan.go.id/>



Kantor Balai Penyuluhan dan Pengembangan
Sumber Daya Manusia Wilayah VI,
Jl. Perintis Kemerdekaan Km 17,5 Pai, Biringkanaya,
Makassar, Sulawesi Selatan