

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN
TANAMAN SEREALIA
(SEMESTER I TAHUN 2024)



BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN SEREALIA
2024

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu kegiatan dalam upaya peningkatan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat.

BPSI Tanaman Serealia sebagai salah satu UPT Kementerian Pertanian yang melaksanakan 1) Layanan Pengujian Standar Instrumen Tanaman Serealia; yang terdiri dari Layanan Pengujian Mutu Benih Tanaman Serealia. 2) Layanan Pengelolaan Produk Instrumen Hasil Standardisasi Instrumen Tanaman Serealia; yang terdiri dari layanan Unit Pengelola Benih Sumber 3) Layanan Penyebarluasan Hasil Standar Instrumen Tanaman Serealia yang terdiri dari Layanan Informasi Publik Instrumen Tanaman Serealia, Layanan Perpustakaan, Layanan Kunjungan dan Magang/PKL Siswa/Mahasiswa, Petani dan Instansi Pemerintah/Swasta yang terkait. Berdasarkan pada Peraturan Pemerintah RI No.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam setiap tahunnya menyampaikan Laporan Tahunan mengenai hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat memerlukan metode survei yang seragam Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan.

Pengukuran indek kepuasan Masyarakat dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PAN RB RI Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan

yang sangat bervariasi diperoleh 9 (sembilan) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, termasuk di Kementerian Pertanian.

1.2. Maksud dan Tujuan

Pengukuran SKM mempunyai maksud dan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

1.3. Manfaat Pengukuran SKM

1. Tersedianya informasi mengenai kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh BPSI Tanaman Serealia.
2. Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UKPP (Unit Kerja Pelayanan Publik) secara periodik.
3. Tersedianya informasi kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh BPSI Tanaman Serealia dan dapat dijadikan sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh BPSI Tanaman Serealia.
4. Tersedianya informasi tentang SKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertanian.
5. Memberikan persaingan positif dan memacu motivasi dalam peningkatan pelayanan publik.

II. METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SKM diperoleh dari pendapat masyarakat yang dituangkan dalam kuesioner dan dikumpulkan melalui survei kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan publik. Pengisian SKM dilaksanakan selama periode Semester I (Januari – Juni) 2024. Adapun responden yang diambil dalam survei ini adalah para pengunjung dengan jumlah responden sebanyak 105 orang yang terdiri dari berbagai kalangan mahasiswa/pelajar, ASN, swasta, DPR/DPRD, BUMN, tenaga pendidik serta petani. Seluruh pengisian kuesioner telah dikumpulkan dan diolah oleh tim SKM dan dituangkan pada laporan ini. Daftar pengunjung BPSI Tanaman Serealia Semester I Tahun 2024 dapat dilihat pada Lampiran 1.

III. HASIL ANALISIS DATA

Hasil Analisis Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPSI Tanaman Serealia dituangkan pada Tabel 1. berikut:

Tabel 1. Hasil Analisis Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) BPSI Tanaman Serealia Semester I Tahun 2024.

No	Unsur Pelayanan	Rerata	%
1	Persyaratan Pelayanan	3,66	92
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,68	92
3	Waktu Penyelesaian	3,65	91
4	Biaya/tarif	3,71	93
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,64	91
6	Kompetensi pelaksana	3,69	92
7	Perilaku pelaksana	3,81	95
8	Sarana dan prasarana	3,60	90
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,68	92
	Jumlah Indek pelayanan	3,68	92,08

Keterangan:

Nilai IKM = Jumlah NRR Tertimbang x 25

Berdasarkan tabel diatas, unsur **Persyaratan Pelayanan** pada nilai pelayanan **3,66**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis

layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif seperti memperlihatkan kartu identitas, maupun surat tugas.

Unsur prosedur pelayanan pada **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** dengan nilai **3,68**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan, dalam hal ini sistem, mekanisme, dan prosedur yang ada mudah diterapkan dan dilaksanakan.

Unsur **Waktu Penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan berada pada nilai **3,65**. Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat pengguna layanan menilai pelayanan BPSI Tanaman Serealia sudah sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Unsur **Biaya/Tarif** adalah biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan Masyarakat, nilai yang diperoleh sebesar **3,71**. Layanan yang diberikan oleh BPSI Tanaman Serealia pada umumnya bersifat gratis kecuali untuk layanan pemesanan benih UPBS dikenakan biaya pada pembelian benih jagung dan sorgum sesuai dengan SK Penetapan harga Perolehan dari Hasil Pertanian pada BPSI Tanaman Serealia, serta layanan laboratorium pengujian mutu benih menerapkan tarif sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan RI No. 85 Tahun 2023 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang bersifat volatil berlaku pada Kementerian Pertanian.

Unsur **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai **3,64**. Jenis layanan yang disediakan dan dikelola oleh BPSI Tanaman Serealia meliputi layanan 1) Layanan Pengujian Standar Instrumen Tanaman Serealia; yang terdiri dari Layanan Pengujian Mutu Benih Tanaman Serealia. 2) Layanan Pengelolaan Produk Instrumen Hasil Standardisasi Instrumen Tanaman Serealia; yang terdiri dari layanan Unit Pengelola Benih Sumber 3) Layanan Penyebarluasan Hasil Standar Instrumen Tanaman Serealia yang terdiri

dari Layanan Informasi Publik Instrumen Tanaman Serealia, Layanan Perpustakaan, Layanan Kunjungan dan Magang/PKL Siswa/Mahasiswa, Petani dan Instansi Pemerintah/Swasta yang terkait.

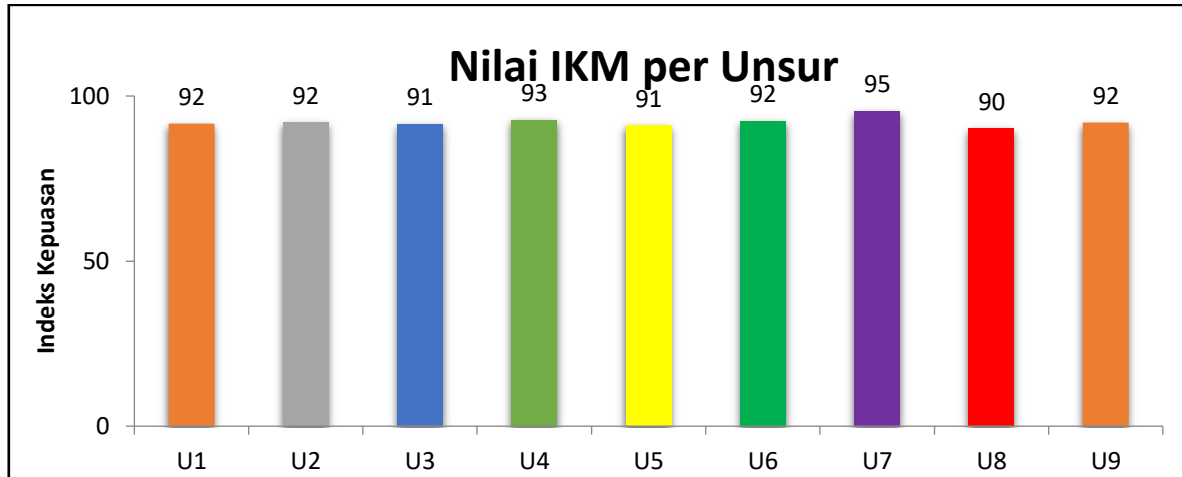
Unsur **Kompetensi Pelaksana** dengan nilai **3,69**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Berdasarkan nilai yang diperoleh, disimpulkan bahwa pelaksana layanan dinilai cukup dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan Masyarakat/penerima layanan khususnya informasi mengenai standar instrumen tanaman serealia.

Unsur **Perilaku Pelaksana** dengan nilai **3,81**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan sangat terkait dengan penilaian pada unsur kompetensi pelaksana. Dari hasil yang diperoleh, diketahui bahwa pemberi layanan selalu mengutamakan keramahan dan kesopanan dalam berkomunikasi dengan masyarakat/penerima layanan.

Unsur **Sarana dan Prasarana** pada nilai **3,60**, adalah segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana dan prasarana di BPSI Tanaman Serealia sudah dilengkapi dengan lobi, musolah, ruang laktasi, serta memperhatikan penyandang disabilitas dengan menyediakan kursi roda.

Unsur **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** yaitu **3,68**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan. Pengaduan bisa dilakukan secara langsung melalui kotak pengaduan, maupun media sosial BPSI Tanaman serealia, kontak whatsapp serta melalui SP4N Laporan dan WBS yang telah dipublikasikan di website. Hingga Semester I 2024, belum ditemukan adanya pengaduan, namun saran dan masukan tetap menjadi perhatian dalam perbaikan pelayanan kedepan.

Adapun Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat BPSI Tanaman Serealia Semester I Tahun 2024 dapat dilihat pada grafik berikut:



Gambar 1. Grafik Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat BPSI Tanaman Serealia Semester I Tahun 2024.

Berdasarkan grafik diatas, unsur pelayanan dengan nilai tertinggi diperoleh unsur **Perilaku Pelaksana**, dengan nilai **indeks pelayanan 3,81** yang menunjukkan bahwa Masyarakat/penerima layanan menilai sikap petugas dalam memberikan pelayanan selalu mengutamakan keramahan dan kesopanan dalam berkomunikasi dan cepat respon serta informatif dan kompeten dalam memberikan penjelasan terkait hal-hal yang dibutuhkan penerima layanan sesuai dengan motto pelayanan BPSI Tanaman Serealia yaitu SIGAP (Senyum, Ikhlas, Gesit, Aktif dan Profesional).

Unsur dengan nilai terendah diperoleh unsur pelayanan **Sarana dan Prasarana** dengan nilai indeks pelayanan **3,60**. Meskipun nilai indeks pelayanan untuk sarana dan prasarana paling rendah, namun penerima layanan menilai sarana prasarana yang ada di BPSI Tanaman Serealia tersedia cukup, berfungsi dan dikelola dengan baik yang sehingga menunjang peningkatan layanan.

Tabel 2. Nilai Mutu Pelayanan Semester I Tahun 2024.

No	Mutu Pelayanan	Nilai
1	Nilai Interval Konversi	92,08
2	Mutu Pelayanan	A
3	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik

Keterangan:

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100
- B (Baik) : 76,61 – 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99

Berdasarkan dari hasil rekapitulasi data Semester I Tahun 2024, diperoleh nilai IKM Unit Pelayanan **92,08** yang termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik (88,31-100)**. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPSI Tanaman Serealia telah memberikan kepuasan kepada pengguna jasa.

IV. KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

4.1. Kesimpulan

Nilai Mutu Pelayanan BPSI Tanaman Serealia **A (92,08)** dengan kinerja pelayanan **Sangat Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPSI Tanaman Serealia telah memberikan kepuasan kepada pengguna jasa.

4.2. Tindak Lanjut

Unsur dengan nilai terendah diperoleh unsur pelayanan **Sarana dan Prasarana** dengan nilai indeks pelayanan **3,60**. Hal ini disebabkan karena adanya renovasi pada beberapa area layanan publik sehingga prasarana dan sarana kurang berfungsi dengan baik.

Tindak lanjut dari hal tersebut, BPSI Tanaman Serealia telah menyelesaikan pekerjaan renovasi pada area layanan publik sehingga sarana prasarana sudah berfungsi dengan baik untuk masyarakat umum maupun penyandang disabilitas.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pengunjung BPSI Tanaman Serealia Semester I Tahun 2024.

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Profesi
1	Asti Ayu Astuti	19	Perempuan	S1/ sederajat	Mahasiswa
2	Rahmawati Bari'	19	Perempuan	S1/ sederajat	Mahasiswa
3	Akbar Wijaya	19	Laki-laki	S1/ sederajat	Mahasiswa
4	Muh. Shabir	19	Laki-laki	S1/ sederajat	Mahasiswa
5	Muhammad Aswad S	19	Laki-laki	S1/ sederajat	Mahasiswa
6	Muh. Khaidir Maulana Rifai	19	Laki-laki	S1/ sederajat	Mahasiswa
7	Grace Bangri'	21	Perempuan	SMA/ sederajat	Mahasiswa
8	Anastasia Limbong Pamilangan	21	Perempuan	S1/ sederajat	Mahasiswa
9	Susanti Bura	21	Perempuan	SMA/ sederajat	Mahasiswa
10	Irna wani lebang	20	Perempuan	SMA/ sederajat	Mahasiswa
11	Desmin	20	Perempuan	S1/ sederajat	Mahasiswa
12	Ribka	21	Perempuan	S1/ sederajat	Mahasiswa
13	Yustin Sandra Rumana	21	Perempuan	S1/ sederajat	Mahasiswa
14	Lembang Matarru'	21	Perempuan	S1/ sederajat	Mahasiswa
15	Nelpianni Rannu	23	Perempuan	S1/ sederajat	Mahasiswa
16	DELVIANTI	22	Perempuan	S1/ sederajat	Mahasiswa
17	Dony Farid Sanjaya	23	Laki-laki	SMA/ sederajat	Mahasiswa
18	Siti Haerunnisa	19	Perempuan	S1/ sederajat	Mahasiswa
19	Zakiahtu Nisa	19	Perempuan	S1/ sederajat	Mahasiswa
20	Fadhila Hafsari	19	Perempuan	S1/ sederajat	Mahasiswa
21	Nur Fatimah Annisa Rahmad	19	Perempuan	S1/ sederajat	Mahasiswa
22	Dian Ratnadilah Abdullah	19	Perempuan	S1/ sederajat	Mahasiswa
23	Syawalia Putri	19	Perempuan	S1/ sederajat	Mahasiswa
24	Muhajrin. T	20	Laki-laki	S1/ sederajat	Mahasiswa
25	Raudya Zahra Maulania	20	Perempuan	S1/ sederajat	Mahasiswa
26	Efri Dwi Prabowo	21	Laki-laki	D3	Swasta
27	Helmaliah Putri	20	Perempuan	S1/ sederajat	Mahasiswa
28	Muh. Sidik Fikram	20	Laki-laki	S1/ sederajat	Mahasiswa
29	Cici Aulia	21	Perempuan	S1/ sederajat	Mahasiswa
30	Muh Nasrul Syam	21	Laki-laki	S1/ sederajat	Mahasiswa
31	Amelia Ramadani	20	Perempuan	S1/ sederajat	Mahasiswa
32	Iffah Mursyidah	20	Perempuan	S1/ sederajat	Mahasiswa
33	Asti Ayu Astuti	19	Perempuan	S1/ sederajat	Mahasiswa
34	Egi Putri Wahyuni	20	Perempuan	S1/ sederajat	Mahasiswa

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Profesi
35	Rahmawati Bari'	19	Perempuan	S1/ sederajat	Mahasiswa
36	Irianto, SE	54	Laki-laki	S1/ sederajat	BUMN BNI
37	Rosdiana	27	Perempuan	S1/ sederajat	Swasta
38	Besse Sri Muliani	24	Perempuan	S1/ sederajat	Tenaga pendidik
39	Ahmad Syafii Hafid	20	Laki-laki	S1/ sederajat	Mahasiswa
40	Jusmiati	20	Perempuan	S1/ sederajat	Mahasiswa
41	Jusran, S.TP, M.Si	40	Laki-laki	S2	ASN
42	Nur Sawalia	20	Perempuan	S1/ sederajat	Mahasiswa
43	Saphira	20	Perempuan	S1/ sederajat	Mahasiswa
44	Novia Ramadhani	21	Perempuan	S1/ sederajat	Mahasiswa
45	Nur Fadhi	27	Laki-laki	S2	ASN
46	Muhammad Aswad S	19	Laki-laki	S1/ sederajat	Mahasiswa
47	Grace Bangri'	21	Perempuan	SMA/ sederajat	Mahasiswa
48	Randana	17	Laki-laki	SMA/ sederajat	Pelajar
49	Delvianti	22	Perempuan	S1/ sederajat	Mahasiswa
50	Lembang Matarru	22	Laki-laki	SMA/ sederajat	Mahasiswa
51	Ahmad Musa Said	44	Laki-laki	S2	ASN
52	Ayyub Ar Rahman, S.P., M.Si	38	Laki-laki	S2	ASN
53	Usman Suhuriah	54	Laki-laki	S2	DPR/DPD
54	M.Sofyan	48	Laki-laki	S2	ASN
55	Endang Sri Wahyuni	27	Perempuan	S1/ sederajat	Swasta
56	Astikasari	24	Perempuan	S1/ sederajat	ASN
57	Putra Tri Sarwan	25	Laki-laki	S1/ sederajat	Mahasiswa
58	Syifaul Fuadi Al Marid	22	Laki-laki	SMA/ sederajat	Mahasiswa
59	Mariani	35	Perempuan	S1/ sederajat	ASN
60	Ade Sofyan Iskandar	46	Laki-laki	S1/ sederajat	Swasta
61	Ahmad	32	Laki-laki	D3	Mahasiswa
62	Ahmad zunaidi	37	Laki-laki	S1/ sederajat	Swasta
63	Fadliah	22	Perempuan	SMA/ sederajat	Mahasiswa
64	Putra Tri Sarwan	25	Laki-laki	SMA/ sederajat	Mahasiswa
65	Uus Effendi	37	Laki-laki	S1/ sederajat	ASN
66	Bunyamin Z	47	Laki-laki	S2	ASN
67	Ayyub Ar Rahman	39	Laki-laki	S2	ASN
68	Mustika	27	Perempuan	S1/ sederajat	ASN
69	Jumiatusun	37	Perempuan	S1/ sederajat	ASN
70	Edi Sucipto	34	Laki-laki	SMA/ sederajat	Wirusaha
71	Fajar	18	Laki-laki	SMA/ sederajat	Mahasiswa
72	Ratih Anggraini	28	Perempuan	S1/ sederajat	ASN

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Profesi
73	Gunawan Amras	53	Laki-laki	S1/ sederajat	Swasta
74	Theresa Dwi Kurnia	34	Perempuan	S2	ASN
75	Abdul Hamid	41	Laki-laki	S1/ sederajat	Swasta
76	Mildaerizanti	54	Laki-laki	S2	ASN
77	Yehezkiel	22	Laki-laki	SMA/ sederajat	Mahasiswa
78	Rusmin	41	Laki-laki	S1/ sederajat	ASN
79	Mursalim	33	Laki-laki	SMA/ sederajat	Petani
80	Dr. Marwiah, S.Pd., M.Pd.	52	Perempuan	S1/ sederajat	ASN
81	Mustika Pradhina	25	Perempuan	S1/ sederajat	ASN
82	Yosephine Tetravati	55	Perempuan	S1/ sederajat	Patani
83	Suardi	56	Laki-laki	SMA/ sederajat	Petani
84	Zul Fauzi Nugroho Hadi	27	Laki-laki	S1/ sederajat	Swasta
85	Nasaruddin, S.Kom., M.Ec.Dev	37	Laki-laki	S1/ sederajat	ASN
86	Rahman	50	Laki-laki	SMA/ sederajat	Petani
87	Rahmat Senjaya D	27	Laki-laki	S1/ sederajat	Swasta
88	Bambang Sunatmiko, SP	42	Laki-laki	S2	ASN
89	Subandi	51	Laki-laki	D3	Swasta
90	Abelina Aprilyantin E. U.	22	Perempuan	SMA/ sederajat	Mahasiswa
91	Eko Srihartanto	42	Laki-laki	S2	ASN
92	Andi Maulana SP MP	56	Laki-laki	S2	ASN
93	Alda	17	Perempuan	SMA/ sederajat	Pelajar
94	Nasywa Anindita. D	17	Perempuan	SMA/ sederajat	Pelajar
95	Kinanti Ranggina	17	Perempuan	SMA/ sederajat	Pelajar
96	Marharni Huria	16	Perempuan	SMA/ sederajat	Pelajar
97	Athira Keisya Manoppo	17	Perempuan	SMA/ sederajat	Pelajar
98	Anindya Seryaputri Adyani	17	Perempuan	SMA/ sederajat	Pelajar
99	Alle	17	Perempuan	SMA/ sederajat	Mahasiswa
100	Muh. Furqon	17	Laki-laki	SMA/ sederajat	Pelajar
101	Adila Nur Syafira	17	Perempuan	SMA/ sederajat	Pelajar
102	Ahmadi Nejad Ramadhan	17	Laki-laki	SMA/ sederajat	Pelajar
103	Putri Ainun Saleh	17	Perempuan	SMA/ sederajat	Pelajar
104	Nur Aziza Achwar	16	Perempuan	SMA/ sederajat	Pelajar
105	Fadjeri	17	Laki-laki	SMA/ sederajat	Pelajar