

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN SEREALIA  
TRIWULAN I TAHUN 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 Triwulan I (Januari – Maret) 2024 dengan jumlah responden sebanyak 50 orang yang terdiri dari berbagai kalangan mahasiswa/pelajar, ASN, swasta, BUMN, dan tenaga pendidik. Seluruh pengisian kuesioner telah dikumpulkan dan diolah oleh tim SKM dan dituangkan pada laporan ini. Daftar responden BPSI Tanaman Serealia Triwulan 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 Triwulan I Tahun 2024.

No	Unsur Pelayanan	Rerata	%
1	Persyaratan Pelayanan	3,68	92
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,712	93
3	Waktu Penyelesaian	3,68	92
4	Biaya/tarif	3,728	93
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,68	92
6	Kompetensi pelaksana	3,728	93
7	Perilaku pelaksana	3,824	96
8	Sarana dan prasarana	3,472	87
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,68	92
	<b>Jumlah Indek pelayanan</b>	<b>3,69</b>	<b>92,17</b>

Keterangan:

Nilai IKM = Jumlah NRR Tertimbang x 25

Berdasarkan tabel diatas, unsur **Persyaratan Pelayanan** pada nilai pelayanan **3,68**, 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 **3,712**, 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 **3,68**. 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 **3,728**. 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 **3,68**. 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.

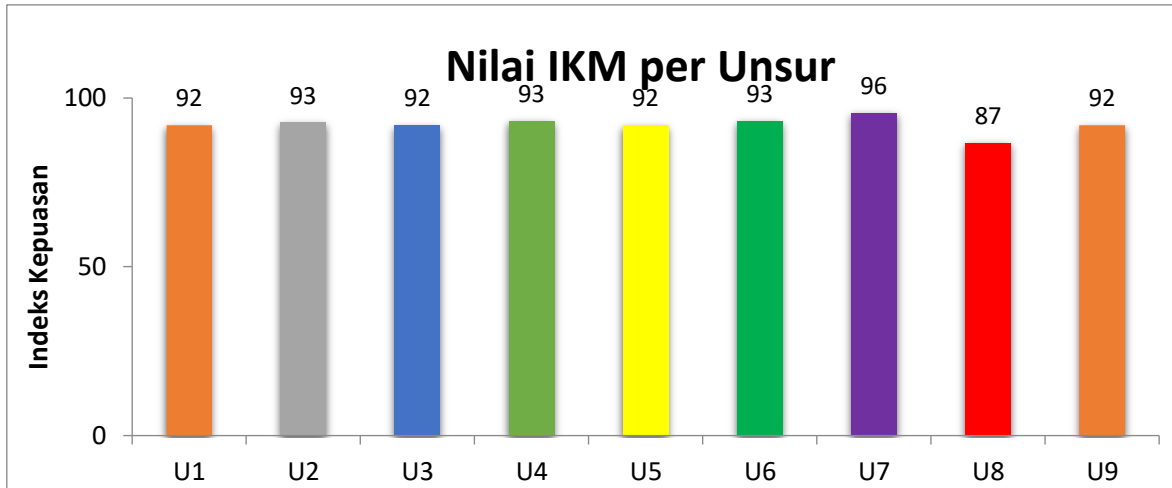
Unsur **Kompetensi Pelaksana** dengan nilai **3,728**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Berdasarkan nilai yang diperoleh, disimpulkan bahwa pelaksana layanan dinilai cukup dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan Masyarakat/penerima layanan khususnya informasi mengenai standar instrumen tanaman serealia.

Unsur **Perilaku Pelaksana** dengan nilai **3,824**, 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 **3,472**, 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 triwulan 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 Triwulan I Tahun 2024 dapat dilihat pada grafik berikut:



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

Berdasarkan grafik diatas, unsur pelayanan dengan nilai tertinggi diperoleh unsur **Perilaku Pelaksana**, dengan nilai **indeks pelayanan 3,824** yang menunjukkan bahwa Masyarakat/penerima layanan menilai sikap petugas dalam memberikan pelayanan selalu mengutamakan keramahan dan kesopanan dalam berkomunikasi dengan masyarakat/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 **3,472**. Masyarakat pengguna layanan mengeluhkan adanya sarana prasarana yang tidak berfungsi di BPSI Tanaman Serealia, dikarenakan selama triwulan I terdapat beberapa kegiatan renovasi pada wilayah kerja.

Tabel 2. Nilai Mutu Pelayanan Triwulan I Tahun 2024.

No	Mutu Pelayanan	Nilai
1	Nilai Interval Konversi	<b>92,17</b>
2	Mutu Pelayanan	<b>A</b>
3	Kinerja Pelayanan	<b>Sangat Baik</b>

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 triwulan I Tahun 2024, diperoleh nilai IKM Unit Pelayanan **92,17** 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 (92,17)** 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 **3,472**. Masyarakat pengguna layanan mengeluhkan adanya sarana prasarana yang tidak berfungsi BPSI Tanaman Serealia, dikarenakan selama triwulan I terdapat beberapa kegiatan renovasi pada wilayah kerja.

Untuk menindaklanjuti hal tersebut maka BPSI Tanaman Serealia segera mempercepat proses renovasi sehingga sarana prasarana berfungsi normal kembali sehingga tercapai keefektivan seluruh perangkat pada saat layanan baik untuk masyarakat umum maupun penyandang disabilitas.



## LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pengunjung Triwulan 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 Fadhli	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