

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN
TANAMAN SEREALIA
(TRIWULAN II TAHUN 2024)



BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN TANAMAN PANGAN
BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN SEREALIA
2024

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024 pada Unit Penyelenggara Layanan Publik di BPSI Tanaman Serealia yang merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan layanan publik sesuai dengan standar pelayanan publik yang ditetapkan. Kegiatan ini merupakan agenda rutin triwulan yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh BPSI Tanaman Serealia selama Triwulan II (April-Juni) tahun 2024.

Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik pada BPSI Tanaman Serealia yang bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan publik dan sebagai bahan evaluasi dan masukan guna peningkatan kualitas pelayanan publik serta mewujudkan pelayanan prima kepada Masyarakat. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di BPSI Tanaman Serealia.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Matos, 1 Juli 2024
Kepala BPSI Tanaman Serealia



Dr. Amin Nur, SP, MSi
NIP. 19760817 200112 1 001

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 II (April – Juni) 2024 dengan jumlah responden sebanyak 55 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 II 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	3,65	91
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,65	91
3	Waktu Penyelesaian	3,64	91
4	Biaya/tarif	3,70	92
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,61	90
6	Kompetensi pelaksana	3,67	92
7	Perilaku pelaksana	3,81	95
8	Sarana dan prasarana	3,72	93
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,68	92
	Jumlah Indeks pelayanan	3,68	91,99

Keterangan:

Nilai IKM = Jumlah NRR Tertimbang x 25

Berdasarkan tabel diatas, unsur **Persyaratan Pelayanan** pada nilai pelayanan **3,65**, 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 **3,65**, 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 **3,64**. 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 **3,70**. 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 **3,61**. 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.

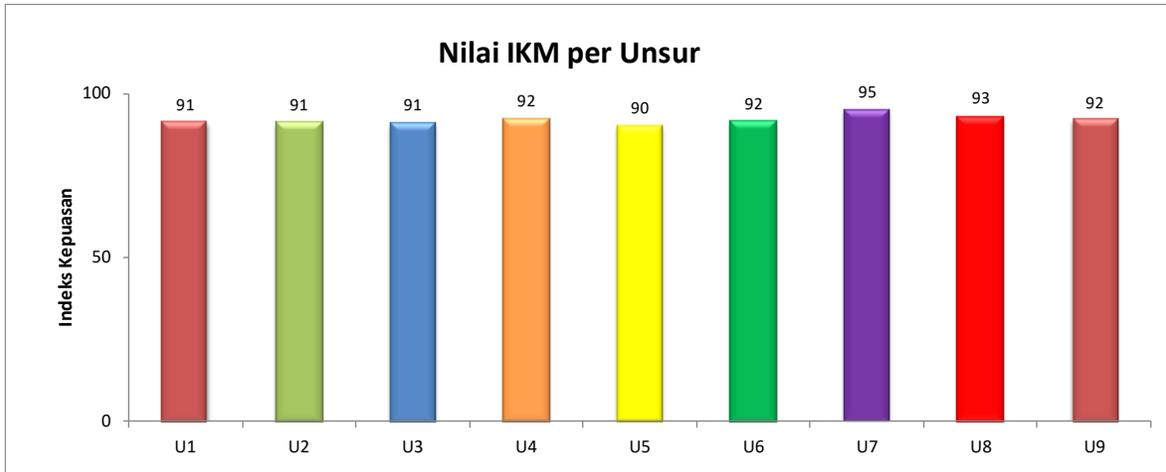
Unsur **Kompetensi Pelaksana** dengan nilai **3,67**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Berdasarkan nilai yang diperoleh, disimpulkan bahwa pelaksana layanan dinilai cakap dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan Masyarakat/penerima 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 **3,72**, 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 Lapor 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 II Tahun 2024 dapat dilihat pada grafik berikut:



Gambar 1. Grafik Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat BPSI Tanaman Serealia Triwulan II 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 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 **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** dengan nilai indeks pelayanan **3,61**. 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 II Tahun 2024.

No	Mutu Pelayanan	Nilai
1	Nilai Interval Konversi	91,99
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 triwulan I Tahun 2024, diperoleh nilai IKM Unit Pelayanan **91,99** 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 (91,99)** 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 **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** dengan nilai indeks pelayanan **3,61**. Meskipun unsur ini terendah, namun respon dari pengguna jasa menyatakan produk layanan sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, prosedur mudah dipahami, dan pelayanan yang diberikan sangat memuaskan bagi pengguna jasa.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pengunjung Triwulan II Tahun 2024

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Profesi
1	Ahmad Musa Said	44	Laki-laki	S2	ASN
2	Ayyub Ar Rahman, S.P., M.Si	38	Laki-laki	S2	ASN
3	Usman Suhuriah	54	Laki-laki	S2	DPR/DPD
4	M.Sofyan	48	Laki-laki	S2	ASN
5	Endang Sri Wahyuni	27	Perempuan	S1/ sederajat	Swasta
6	Astikasari	24	Perempuan	S1/ sederajat	ASN
7	Putra Tri Sarwan	25	Laki-laki	S1/ sederajat	Mahasiswa
8	Syifaul Fuadi Al Marid	22	Laki-laki	SMA/ sederajat	Mahasiswa
9	Mariani	35	Perempuan	S1/ sederajat	ASN
10	Ade Sofyan Iskandar	46	Laki-laki	S1/ sederajat	Swasta
11	Ahmad	32	Laki-laki	D3	Mahasiswa
12	Ahmad zunaidi	37	Laki-laki	S1/ sederajat	Swasta
13	Fadiah	22	Perempuan	SMA/ sederajat	Mahasiswa
14	Putra Tri Sarwan	25	Laki-laki	SMA/ sederajat	Mahasiswa
15	Uus Effendi	37	Laki-laki	S1/ sederajat	ASN
16	Bunyamin Z	47	Laki-laki	S2	ASN
17	Ayyub Ar Rahman	39	Laki-laki	S2	ASN
18	Mustika	27	Perempuan	S1/ sederajat	ASN
19	Jumiatusun	37	Perempuan	S1/ sederajat	ASN
20	Edi Sucipto	34	Laki-laki	SMA/ sederajat	Wirausaha
21	Fajar	18	Laki-laki	SMA/ sederajat	Mahasiswa
22	Ratih Anggraini	28	Perempuan	S1/ sederajat	ASN
23	Gunawan Amras	53	Laki-laki	S1/ sederajat	Swasta
24	Theresa Dwi Kurnia	34	Perempuan	S2	ASN
25	Abdul Hamid	41	Laki-laki	S1/ sederajat	Swasta
26	Mildaerizanti	54	Laki-laki	S2	ASN
27	Yehezkiel	22	Laki-laki	SMA/ sederajat	Mahasiswa
28	Rusmin Djamir	41	Laki-laki	S1/ sederajat	ASN
29	Mursalim	33	Laki-laki	SMA/ sederajat	Petani
30	Dr. Marwiah, S.Pd., M.Pd.	52	Perempuan	S1/ sederajat	ASN
31	Mustika Pradhina	25	Perempuan	S1/ sederajat	ASN
32	Yosephine Tetrawati	55	Perempuan	S1/ sederajat	Patani
33	Suardi	56	Laki-laki	SMA/ sederajat	Petani
34	Zul Fauzi Nugroho Hadi	27	Laki-laki	S1/ sederajat	Swasta

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Profesi
35	Nasaruddin, S.Kom., M.Ec.Dev	37	Laki-laki	S1/ sederajat	ASN
36	Rahman	50	Laki-laki	SMA/ sederajat	Petani
37	Rahmat Senjaya D	27	Laki-laki	S1/ sederajat	Swasta
38	Bambang Sunatmiko, SP	42	Laki-laki	S2	ASN
39	Subandi	51	Laki-laki	D3	Swasta
40	Abelina Aprilyantin E. U.	22	Perempuan	SMA/ sederajat	Mahasiswa
41	Eko Srihartanto	42	Laki-laki	S2	ASN
42	Andi Maulana SP MP	56	Laki-laki	S2	ASN
43	Alda	17	Perempuan	SMA/ sederajat	Pelajar
44	Nasywa Anindita. D	17	Perempuan	SMA/ sederajat	Pelajar
45	Kinanti Ranggina	17	Perempuan	SMA/ sederajat	Pelajar
46	Marharni Huria	16	Perempuan	SMA/ sederajat	Pelajar
47	Athira Keisya Manoppo	17	Perempuan	SMA/ sederajat	Pelajar
48	Anindya Seryaputri Adyani	17	Perempuan	SMA/ sederajat	Pelajar
49	Alle	17	Perempuan	SMA/ sederajat	Mahasiswa
50	Muh. Furqon	17	Laki-laki	SMA/ sederajat	Pelajar
51	Adila Nur Syafira	17	Perempuan	SMA/ sederajat	Pelajar
52	Ahmadi Nejad Ramadhan	17	Laki-laki	SMA/ sederajat	Pelajar
53	Putri Ainun Saleh	17	Perempuan	SMA/ sederajat	Pelajar
54	Nur Aziza Achwar	16	Perempuan	SMA/ sederajat	Pelajar
55	Fadjeri	17	Laki-laki	SMA/ sederajat	Pelajar