

# LAPORAN

## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2025

**BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN  
TANAMAN SEREALIA**



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 pada Unit Penyelenggara Layanan Publik di BRMP Tanaman Serealia yang merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan layanan publik sesuai dengan standar pelayanan publik yang ditetapkan. Kegiatan ini merupakan agenda rutin Semester yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh BRMP Tanaman Serealia selama Semester II (1 Juli-26 Oktober) tahun 2025.

Laporan ini memuat Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik pada BRMP 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 BRMP 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.

Maros, 30 Oktober 2025  
Kepala BRMP 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 (PROOPENAS), 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.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan pengukuran indeks kepuasan masyarakat oleh unit kerja pelayanan publik diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian. Oleh karena itu, 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 (Kementan).

Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Serealia (BRMP Tanaman Serealia) sebagai salah satu UPT Kementerian Pertanian yang bernaung dibawah Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian (BRMP), terbentuk melalui terbitnya Peraturan Menteri Pertanian No. 10 tahun 2025 memiliki tugas menyelenggarakan perekayasaan, perakitan dan pengujian serta modernisasi pertanian tanaman serealia. Dalam melaksanakan tugasnya, BRMP Tanaman Serealia menyelenggarakan fungsi:

- a. pelaksanaan rencana kegiatan dan anggaran di bidang perekayasaan, perakitan, dan pengujian, serta modernisasi tanaman serealia;
- b. pelaksanaan perekayasaan dan perakitan teknologi, serta pengujian tanaman serealia;
- c. pelaksanaan produksi benih sumber dan hasil perakitan tanaman serealia;
- d. pelaksanaan pendayagunaan hasil perakitan dan pengujian tanaman serealia;
- e. pelaksanaan penyusunan konsep Standar Nasional Indonesia tanaman serealia dan penilaian kesesuaian;
- f. pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang perekayasaan, perakitan, dan pengujian, serta modernisasi tanaman serealia; dan

- g. pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Serealia.

Sejalan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi-fungsi tersebut, BRMP Tanaman Serealia melakukan pelayanan kepada publik berupa 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.

Layanan kepada publik ini perlu dievaluasi secara berkala, salah satunya dilakukan melalui pengukuran survey kepuasan Masyarakat. 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.

### **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**

Manfaat Pengukuran SKM meliputi :

1. Tersedianya informasi mengenai kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh BRMP 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 BRMP Tanaman Serealia dan dapat dijadikan sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh BRMP 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

Survei dilaksanakan secara *online* melalui formulir Google mandiri pada tautan <https://bit.ly/SPKPSerealiaTW2>. Penyebaran survei dilakukan dengan 2 cara, yaitu :

- Penyebaran tautan kuesioner kepada pengunjung dengan melakukan scan QR Code yang tersedia di ruang layanan.
- Penyebaran tautan kuesioner kepada responden melalui media online *whatsapp*, maupun media sosial.

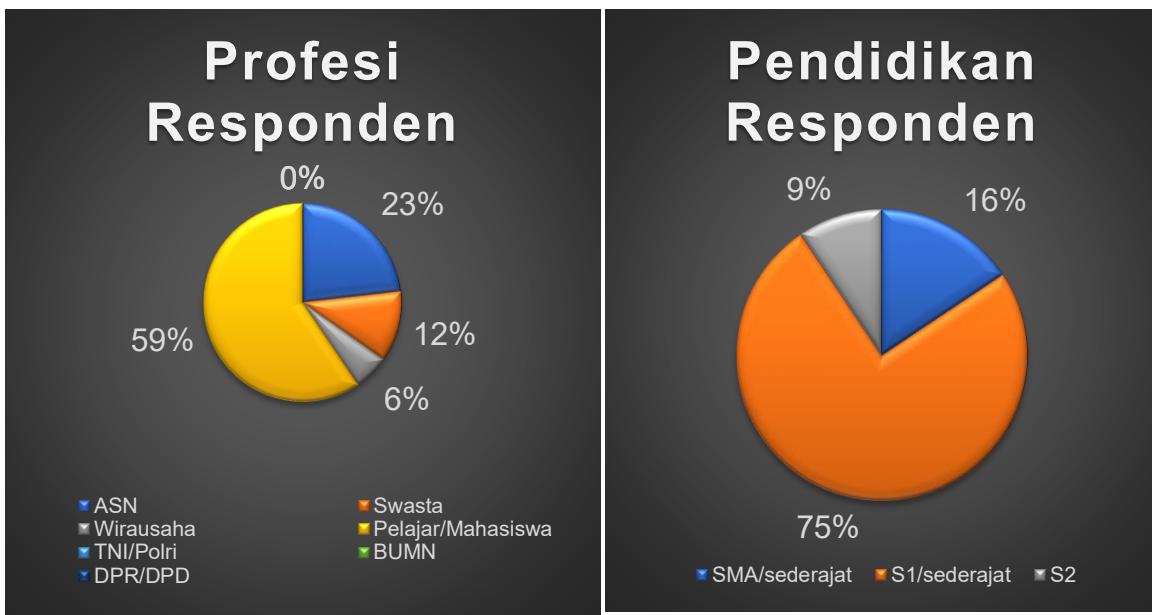
SKM diperoleh dari pendapat masyarakat yang dituangkan dalam kuesioner dan dikumpulkan melalui survei kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan publik. Pengisian SKM dilaksanakan selama periode Semester II (1 Juli-26 Oktober) 2025 dengan jumlah responden sebanyak 69 orang yang terdiri dari berbagai kalangan mahasiswa/pelajar, ASN, swasta, wirausaha, pelajar/mahasiswa. Seluruh pengisian kuesioner telah dikumpulkan dan diolah oleh tim SKM dan dituangkan pada laporan ini. Daftar responden BRMP Tanaman Serealia Semester II Tahun 2025 dapat dilihat pada Lampiran 1.

**Jenis Kelamin Responden**



**Usia Responden**





Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat Semester II Tahun 2025, responden didominasi oleh perempuan (64%), sedangkan laki-laki (36%), dengan kategori usia didominasi oleh 20 s/d 29 tahun (64%), disusul kurang 20 tahun (19%), 30-39 tahun (9%), lebih dari 50 tahun (8%). Dari segi pendidikan, responden didominasi oleh pendidikan S1/sederajat (75%), disusul SMA/sederajat (16%) dan S2 (9%), hal ini membuktikan bahwa teknologi yang dihasilkan oleh BRMP Serealia sangat diminati oleh kalangan muda, dimana profesi didominasi oleh pelajar/mahasiswa (59%), disusul ASN (23%), Swasta (12%) dan wirausaha (6%).

### III. HASIL ANALISIS DATA

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

Tabel 1. Hasil Analisis Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) BRMP Tanaman Serealia Semester II Tahun 2025.

No	Unsur Pelayanan	Rerata	%
1	Persyaratan Pelayanan	3,68	92
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,66	92
3	Waktu Penyelesaian	3,69	92
4	Biaya/tarif	3,72	93
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,70	93
6	Kompetensi pelaksana	3,71	93
7	Perilaku pelaksana	3,75	94
8	Sarana dan prasarana	3,68	92
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,67	92
<b>Jumlah Indek pelayanan</b>		<b>3,70</b>	<b>92,40</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 **3,66**, 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 **3,69**. Respon pengunjung berpendapat bahwa pelayanan BRMP 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 **3,72**. Layanan yang diberikan oleh BRMP 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 BRMP 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 **3,70**. Jenis layanan yang disediakan dan dikelola oleh BRMP 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.

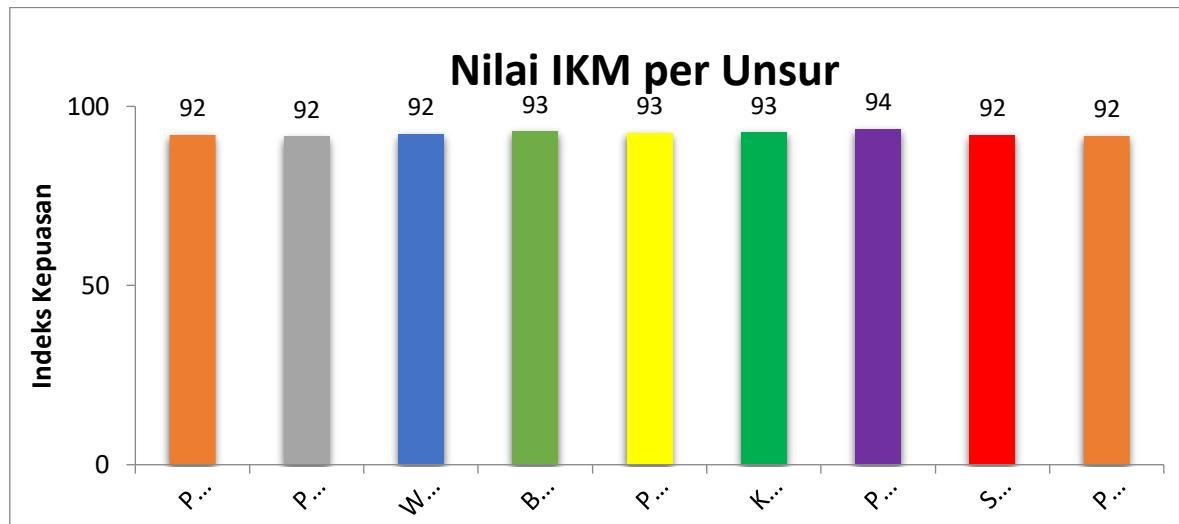
Unsur **Kompetensi Pelaksana** dengan nilai **3,71**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Berdasarkan nilai yang diperoleh, disimpulkan bahwa pelaksana layanan dinilai cakap dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan masyarakat/penerima layanan khususnya informasi mengenai tanaman serealia.

Unsur **Perilaku Pelaksana** dengan nilai **3,75**, 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 **3,68**, adalah segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana dan prasarana di BRMP Tanaman Serealia sudah dilengkapi dengan lobbi, ruang konsultasi dan pengaduan, musolah, ruang laktasi, serta memperhatikan penyandang disabilitas dengan menyediakan kursi roda.

Unsur **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** yaitu **3,67**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan. Pengaduan bisa dilakukan secara langsung melalui kotak pengaduan, maupun media sosial BRMP Tanaman serealia, kontak whatsapp serta melalui SP4N Lapor dan WBS yang telah dipublikasikan di website. Selama Semester II 2025, terdapat 1 (satu) pengaduan, dan telah dilakukan tindaklanjut berupa klarifikasi secara tatap muka antara pihak Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Serealia serta pihak pengadu.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat BRMP Tanaman Serealia Semester II Tahun 2025 dapat dilihat pada grafik berikut:



Gambar 1. Grafik Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat BRMP Tanaman Serealia Semester II Tahun 2025.

Berdasarkan grafik diatas, unsur pelayanan dengan nilai tertinggi diperoleh unsur **Perilaku Pelaksana**, dengan nilai **indeks pelayanan 3,75** yang menunjukkan bahwa Masyarakat/penerima layanan menilai sikap petugas dalam memberikan pelayanan selalu mengutamakan keramahan dan kesopanan dalam menyampaikan informasi serealia serta berkomunikasi dengan masyarakat/penerima layanan sesuai dengan motto pelayanan BRMP Tanaman Serealia yaitu SIGAP (Senyum, Ikhlas, Gesit, Aktif dan Profesional).

Unsur dengan nilai terendah diperoleh unsur pelayanan **Prosedur Pelayanan** dengan nilai indeks pelayanan **3,66**.

Tabel 2. Nilai Mutu Pelayanan Semester II Tahun 2025.

No	Mutu Pelayanan	Nilai
1	Nilai Interval Konversi	<b>92,40</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 Semester II Tahun 2025, diperoleh nilai IKM Unit Pelayanan **92,40** yang termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik (88,31-100)**. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BRMP Tanaman Serealia telah memberikan kepuasan kepada pengguna jasa. Selama Semester II terdapat pengaduan oleh pengguna jasa, namun telah ditindaklanjuti berupa klarifikasi tatap muka.

## IV. KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

### 4.1. Kesimpulan

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat BRMP Tanaman Serealia Semester II Tahun 2025 adalah **A (92,40)** dengan kinerja pelayanan **Sangat Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BRMP Tanaman Serealia telah memberikan kepuasan kepada pengguna jasa.
2. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi diperoleh unsur **Perilaku Pelaksana**, dengan nilai **indeks pelayanan 3,75**.
3. Unsur dengan nilai terendah diperoleh unsur pelayanan **Prosedur Pelayanan** dengan nilai indeks pelayanan **3,66**.

### 4.2. Tindak Lanjut

Unsur dengan nilai terendah diperoleh unsur pelayanan **Prosedur Pelayanan**. Untuk menindaklanjuti hal tersebut, BRMP Tanaman Serealia perlu meninjau ulang prosedur pelayanan yang telah ditetapkan dengan melakukan forum konsultasi publik.



## LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Responden Semester II Tahun 2025

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Profesi	Layanan
1	Hendro Prasetyo	Lebih dari 50 tahun	Laki - laki	D3	ASN	Unit Pengelola Benih Sumber (Pembelian Benih)
2	Eviqa Ramadani	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Magang/PKL
3	Firdiansah	20 s.d. 29 tahun	Laki - laki	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Magang/PKL
4	Sahara	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Magang/PKL
6	Suchi Putri Ramadani	Kurang dari 20 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Magang/PKL
7	Ainun Muslimah. W	Kurang dari 20 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Magang/PKL
8	Wulan Zul Hijrah	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Magang/PKL
9	Abigael	Kurang dari 20 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Magang/PKL
10	Sahara	Kurang dari 20 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Magang/PKL
11	Fiska Damayanti	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Magang/PKL
12	Andi Yulia Wiranti	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Magang/PKL
13	Aldhita Cutptami Syamrun	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Magang/PKL
21	Sitti Rusnah Jaffar	40 s.d. 49 tahun	Perempuan	SMA/sederajat	ASN	Magang/PKL
22	Tasse	Lebih dari 50 tahun	Laki - laki	S2	ASN	Magang/PKL
24	St Hartini Djalil	30 s.d. 39 tahun	Perempuan	S2	ASN	Magang/PKL
25	Irwan	20 s.d. 29 tahun	Laki - laki	S2	ASN	Magang/PKL
29	Anggun ramadhanty	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Magang/PKL
30	Auliah Rifqah Fadhilah	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Magang/PKL
31	Wafika Azizah. T	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Magang/PKL
32	Nur Aziziah Mandasari	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Magang/PKL
33	Andi Resky Nur Hidayat	20 s.d. 29 tahun	Laki - laki	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Magang/PKL
34	Eka Aprilia	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Magang/PKL
35	Tamara	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	SMA/sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Magang/PKL
38	Nur Fitri Yanti	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Magang/PKL

39	Nirwana	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Magang/PKL
40	Risty Musdalifah	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Magang/PKL
57	Anggun	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Magang/PKL
58	Nur Fitri Yanti	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	SMA/sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Magang/PKL
62	Risty Musdalifah	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	SMA/sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Magang/PKL
64	Irpan Saputra	20 s.d. 29 tahun	Laki - laki	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Magang/PKL
65	Nur safika	Kurang dari 20 tahun	Perempuan	SMA/sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Magang/PKL
66	Miranda	Kurang dari 20 tahun	Perempuan	SMA/sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Magang/PKL
67	Amirah	Kurang dari 20 tahun	Perempuan	SMA/sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Magang/PKL
68	Nirni	Kurang dari 20 tahun	Perempuan	SMA/sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Magang/PKL