

# LAPORAN

# SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

## TRIWULAN II TAHUN 2025

### BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN TANAMAN SEREALIA



AGRO MODERN



[brmp.serealia@pertanian.go.id](mailto:brmp.serealia@pertanian.go.id)



BRMP Serealia

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan 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 Triwulan II (April-Juni) 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.



## **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.

BRMP 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 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**

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) 2025 dengan jumlah responden sebanyak 30 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 Triwulan II Tahun 2025 dapat dilihat pada Lampiran 1.

### 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 Triwulan II Tahun 2025.

No	Unsur Pelayanan	Rerata	%
1	Persyaratan Pelayanan	3,64	91
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,67	92
3	Waktu Penyelesaian	3,67	92
4	Biaya/tarif	3,6	90
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,67	92
6	Kompetensi pelaksana	3,64	91
7	Perilaku pelaksana	3,73	93
8	Sarana dan prasarana	3,44	86
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,64	91
<b>Jumlah Indek pelayanan</b>		<b>3,63</b>	<b>90,86</b>

Keterangan:

Nilai IKM = Jumlah NRR Tertimbang x 25

Berdasarkan tabel diatas, unsur **Persyaratan Pelayanan** pada nilai pelayanan **3,64**, 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 **3,67**, 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 **3,67**. 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 **3,6**. 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 **3,67**. 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.

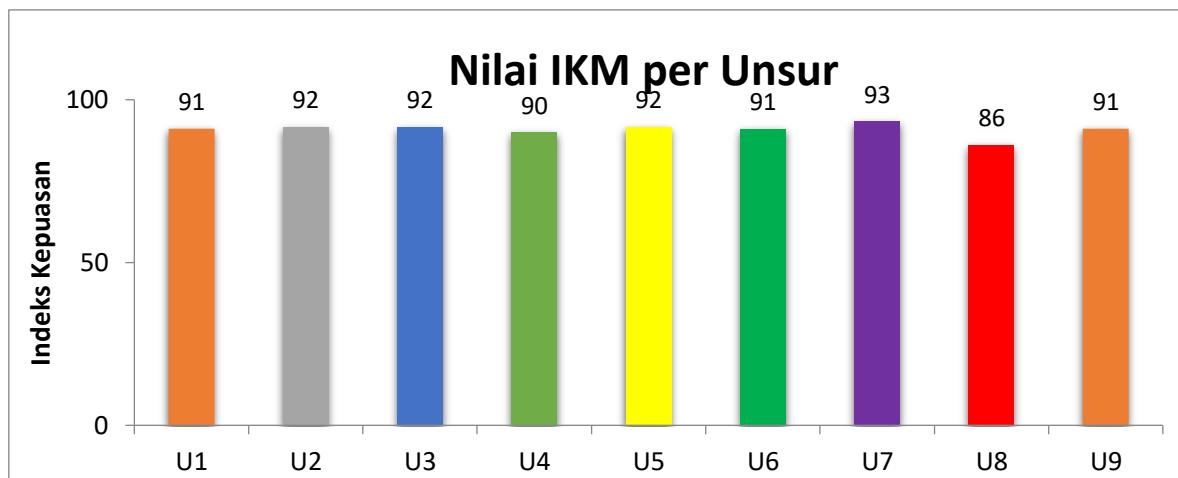
Unsur **Kompetensi Pelaksana** dengan nilai **3,64**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Berdasarkan nilai yang diperoleh, disimpulkan bahwa pelaksana layanan dinilai cakap dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan masyarakat/penerima layanan khususnya informasi mengenai tanaman serealia.

Unsur **Perilaku Pelaksana** dengan nilai **3,73**, 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 **3,44**, 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 **3,64**, 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 Triwulan I 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 Triwulan II Tahun 2025 dapat dilihat pada grafik berikut:



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

Berdasarkan grafik diatas, unsur pelayanan dengan nilai tertinggi diperoleh unsur **Perilaku Pelaksana**, dengan nilai **indeks pelayanan 3,73** 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 **Sarana Prasarana** dengan nilai indeks pelayanan **3,44**. Sarana dan prasarana di BRMP Tanaman Serealia sudah dilengkapi dengan lobbi, musolah, ruang laktasi, serta memperhatikan penyandang

disabilitas dengan menyediakan kursi roda dan jalur khusus. Selama Triwulan II 2025, telah dibuat jalur khusus penyandang disabilitas menuju lobbi utama.

Tabel 2. Nilai Mutu Pelayanan Triwulan II Tahun 2025.

No	Mutu Pelayanan	Nilai
1	Nilai Interval Konversi	<b>90,86</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 II Tahun 2025, diperoleh nilai IKM Unit Pelayanan **90,86** 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 Triwulan 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 Triwulan II Tahun 2025 adalah **A (90,86)** 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 3,73**.
3. Unsur dengan nilai terendah diperoleh unsur pelayanan **Sarana Prasarana** dengan nilai indeks pelayanan **3,44**.

### 4.2. Tindak Lanjut

Unsur dengan nilai terendah diperoleh unsur pelayanan **Sarana Prasarana**. Untuk menindaklanjuti hal tersebut, BRMP Tanaman Serealia lebih aktif melakukan perawatan terhadap fasilitas sarana prasarana maupun gedung yang terdapat di lingkungan BRMP Tanaman Serealia. Selama Triwulan II 2025 telah dibuatkan jalur khusus kursi roda pada area lobi utama BRMP Tanaman Serealia, guna meningkatkan fasilitas terhadap penyandang disabilitas.

## LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Responden Triwulan II Tahun 2025

No	Tanggal	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Institusi	Maksud/Tujuan
1	4/10/2025 10:54:50	Syahrir	20 S.D. 29 Tahun	Laki - Laki	Polbangtan Gowa	Kunjungan/Studi Banding
2	4/12/2025 19:24:22	Ricky Adijaya	30 S.D. 39 Tahun	Laki - Laki	Puskesmas	Unit Pengelola Benih Sumber (Pembelian Benih)
3	4/16/2025 18:44:26	Marito Fransiska	20 S.D. 29 Tahun	Perempuan	Unila	Lainnya
4	4/17/2025 10:59:06	Wincha Ardicha Ramadhana Lubis	20 S.D. 29 Tahun	Laki - Laki	Universitas Sumatera Utara	Unit Pengelola Benih Sumber (Pembelian Benih)
5	4/17/2025 11:05:02	Widya Ayu Sundari	20 S.D. 29 Tahun	Perempuan	PT.Sentral Lab Genetik	Lainnya
6	4/22/2025 13:46:56	Sukardi S.Tr.P	40 S.D. 49 Tahun	Laki - Laki	Balai Penyuluhan Pertanian Kec Waluran Dinas Pertanian Kab Sukabumi	Unit Pengelola Benih Sumber (Pembelian Benih)
7	4/24/2025 12:10:08	Dwi Ningsih Alvionita	30 S.D. 39 Tahun	Perempuan	Vasaka Hotel Makassar	Lainnya
8	4/29/2025 9:46:54	Wita Pratiwi	30 S.D. 39 Tahun	Perempuan	Arbor Hotel	Lainnya
9	5/6/2025 11:44:28	Nursyami Nisa'a	20 S.D. 29 Tahun	Perempuan	BRMP Sulawesi Selatan	Lainnya
10	5/6/2025 13:36:58	Yuni Fitri C	30 S.D. 39 Tahun	Perempuan	Unhas	Unit Pengelola Benih Sumber (Pembelian Benih)
11	5/8/2025 14:50:43	Sri Wulandari	30 S.D.	Perempuan	-	Unit Pengelola Benih Sumber (Pembelian Benih)

			39 Tahun			
12	5/9/2025 10:40:31	Dirland Junardi	20 S.D. 29 Tahun	Laki - Laki	PT. Bayer Indonesia	Lainnya
13	5/14/2025 14:04:48	Mujahidah	20 S.D. 29 Tahun	Perempuan	Direktorat IBT-STP Unhas	Lainnya
14	5/16/2025 17:19:21	Cornelia Kesia	20 S.D. 29 Tahun	Perempuan	Prodi Teknik Kimia UKI Paulus Makassar	Unit Pengelola Benih Sumber (Pembelian Benih)
15	5/17/2025 19:50:14	Nadhira	20 S.D. 29 Tahun	Perempuan	Universitas Jenderal Soedirman	Unit Pengelola Benih Sumber (Pembelian Benih)
16	5/20/2025 9:51:41	Yoseph Yakob Da Rato	40 S.D. 49 Tahun	Laki - Laki	Universitas Nusa Nipa	Lainnya
17	5/25/2025 18:34:54	Febryanty Limbongbua'	20 S.D. 29 Tahun	Perempuan	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Serealia	Magang/Pkl
18	5/25/2025 18:50:07	Ahmad Qintar	20 S.D. 29 Tahun	Laki - Laki	Universitas Negeri Makassar	Magang/PKL
19	5/26/2025 8:17:12	Adela Novisa	30 S.D. 39 Tahun	Perempuan	Pusat Pvtp	Unit Pengelola Benih Sumber (Pembelian Benih)
20	5/27/2025 19:14:53	Dr. Edi Susilo, Sp., M.Si	40 S.D. 49 Tahun	Laki - Laki	Universitas Ratu Samban	Unit Pengelola Benih Sumber (Pembelian Benih)
21	5/28/2025 13:12:13	Arya Maulana	20 S.D. 29 Tahun	Laki - Laki	BRMP Serealia	Lainnya
22	5/28/2025 13:16:09	Siti Rahmiutami Al Idrus	30 S.D. 39 Tahun	Perempuan	Bsip Serealia	Lainnya
23	5/28/2025 13:17:59	Eka Yuniarti	20 S.D.	Perempuan	Balai Perakitan Dan Pengujian Tanaman Serealia	Lainnya

			29 Tahun			
24	5/28/2025 13:27:05	Reski Praja Putra	40 S.D. 49 Tahun	Laki - Laki	Universitas Negeri Makassar	Lainnya
25	5/28/2025 13:28:08	Sulfiani	30 S.D. 39 Tahun	Perempuan	Balai Perakitan Dan Pengujian Tanaman Serealia	Lainnya
26	5/29/2025 18:58:06	Arni	30 S.D. 39 Tahun	Perempuan	BPP Kec. Barru	Unit Pengelola Benih Sumber (Pembelian Benih)
27	6/10/2025 16:42:29	Muh. Taufiq Hidayat. A	30 S.D. 39 Tahun	Laki - Laki	UPT SMKN 4 Barru	Magang/Pkl
28	6/18/2025 13:27:52	Alim	Kurang Dari 20 Tahun	Laki - Laki	Universitas Negeri Makassar	Lainnya
29	6/26/2025 3:26:41	Muhammad Roiyan Romadhon	30 S.D. 39 Tahun	Laki - Laki	BRMP Biogen	Lainnya
30	6/26/2025 8:49:45	Hendro Prasetyo	Lebih Dari 50 Tahun	Laki - Laki	UPT Produksi Benih TPHP Dinas Pertanian Dan Ketahanan Pangan Kabupaten Situbondo Jawa Timur	Unit Pengelola Benih Sumber (Pembelian Benih)