

# LAPORAN

# **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

## **TRIWULAN III 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 III 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 III (Juli-September) 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 III (Juli-September) 2025 dengan jumlah responden sebanyak 49 orang yang terdiri dari berbagai kalangan mahasiswa/pelajar, ASN, swasta dan wirausaha. Seluruh pengisian kuesioner telah dikumpulkan dan diolah oleh tim SKM dan dituangkan pada laporan ini. Daftar responden BRMP Tanaman Serealia Triwulan III 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 III Tahun 2025.

No	Unsur Pelayanan	Rerata	%
1	Persyaratan Pelayanan	3,63	91
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,61	90
3	Waktu Penyelesaian	3,63	91
4	Biaya/tarif	3,66	91
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,63	91
6	Kompetensi pelaksana	3,65	91
7	Perilaku pelaksana	3,70	93
8	Sarana dan prasarana	3,62	90
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,62	90
<b>Jumlah Indek pelayanan</b>		<b>3,64</b>	<b>90,96</b>

Keterangan:

Nilai IKM = Jumlah NRR Tertimbang x 25

Berdasarkan tabel diatas, unsur **Persyaratan Pelayanan** pada nilai pelayanan **3,63**, 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 **3,61**, 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 **3,63**. 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 **3,66**. 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 **3,63**. 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.

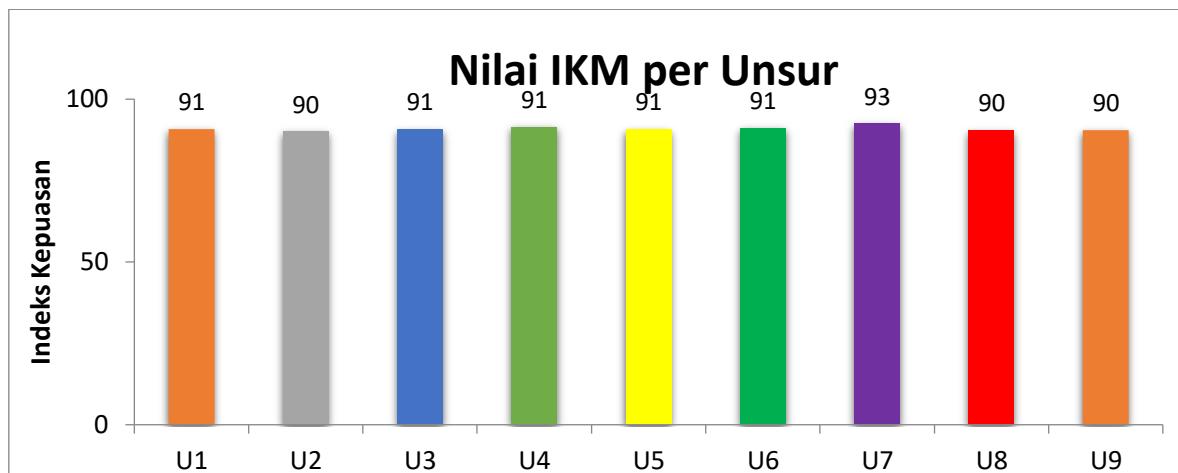
Unsur **Kompetensi Pelaksana** dengan nilai **3,65**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Berdasarkan nilai yang diperoleh, disimpulkan bahwa pelaksana layanan dinilai cakap dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan masyarakat/pengguna layanan khususnya informasi mengenai tanaman serealia.

Unsur **Perilaku Pelaksana** dengan nilai **3,70**, 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 **3,62**, 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 **3,62**, 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 III 2025, tidak terdapat pengaduan.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat BRMP Tanaman Serealia Triwulan III Tahun 2025 dapat dilihat pada grafik berikut:



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

Berdasarkan grafik diatas, unsur pelayanan dengan nilai tertinggi diperoleh unsur **Perilaku Pelaksana**, dengan nilai **indeks pelayanan 3,70 (93%)** yang menunjukkan bahwa Masyarakat/pengguna layanan menilai sikap petugas dalam memberikan pelayanan selalu mengutamakan keramahan dan kesopanan dalam menyampaikan informasi serealia serta berkomunikasi dengan masyarakat/pengguna layanan sesuai dengan motto pelayanan BRMP Tanaman Serealia yaitu SIGAP (Senyum, Ikhlas, Gesit, Aktif dan Profesional).

Unsur dengan nilai terendah diperoleh unsur pelayanan **Sistem, Mekanisme dan Prosedur** dengan nilai indeks pelayanan **3,61 (90%)**. Masyarakat/pengguna layanan mengharapkan sistem, mekanisme dan prosedur yang lebih mudah dipahami dan dilaksanakan.

Tabel 2. Nilai Mutu Pelayanan Triwulan III Tahun 2025.

No	Mutu Pelayanan	Nilai
1	Nilai Interval Konversi	<b>90,96</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 III Tahun 2025, diperoleh nilai IKM Unit Pelayanan **90,96** 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.

## IV. KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

### 4.1. Kesimpulan

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat BRMP Tanaman Serealia Triwulan III Tahun 2025 adalah **A (90,96)** 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 3,70**.
3. Unsur dengan nilai terendah diperoleh unsur pelayanan **Sistem, Mekanisme dan Prosedur** dengan nilai indeks pelayanan **3,61**.

## LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Responden Triwulan III Tahun 2025

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Profesi
1	Eviqa Ramadani	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa
2	Firdiansah	20 s.d. 29 tahun	Laki - laki	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa
3	Sahara	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa
4	Dating Palembangan	Lebih dari 50 tahun	Laki - laki	S2	Wirausaha
5	Suchi Putri Ramadani	Kurang dari 20 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa
6	Ainun Muslimah. W	Kurang dari 20 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa
7	Wulan Zul Hijrah	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa
8	Abigael	Kurang dari 20 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa
9	Sahara	Kurang dari 20 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa
10	Fiska Damayanti	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa
11	Andi Yulia Wiranti	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa
12	Aldhita Cutprtami Syamrun	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa
13	Muh. Alif	Kurang dari 20 tahun	Laki - laki	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa
14	Mira Khaerunnisa	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa
15	Muh Wahyu	20 s.d. 29 tahun	Laki - laki	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa
16	Astri Ayuni	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa
17	Pathrecia Viola Napang	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa
18	Adelia Pany	Kurang dari 20 tahun	Perempuan	D3	Pelajar/Mahasiswa
19	Windy Sahar	30 s.d. 39 tahun	Perempuan	S2	Swasta
20	Sitti Rusnah Jaffar	40 s.d. 49 tahun	Perempuan	SMA/sederajat	ASN
21	Tasse	Lebih dari 50 tahun	Laki - laki	S2	ASN
22	Takwin	40 s.d. 49 tahun	Laki - laki	S1/sederajat	ASN
23	St Hartini Djalil	30 s.d. 39 tahun	Perempuan	S2	ASN
24	Irwan	20 s.d. 29 tahun	Laki - laki	S2	ASN
25	Noviana Miming Dwi Wulansari	30 s.d. 39 tahun	Perempuan	S1/sederajat	ASN
26	Widya Ayu Sundari	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Swasta
27	Made Suastana, S.P	40 s.d. 49 tahun	Laki - laki	S1/sederajat	ASN
28	Anggun ramadhanty	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa
29	Auliah Rifqah Fadhilah	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa
30	Wafika Azizah. T	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa
31	Nur Aziziah Mandasari	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa
32	Andi Resky Nur Hidayat	20 s.d. 29 tahun	Laki - laki	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa
33	Eka Aprilia	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa
34	Tamara	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	SMA/sederajat	Pelajar/Mahasiswa

35	Wijanarko Hari Seno	40 s.d. 49 tahun	Laki - laki	SMA/sederajat	Wirausaha
36	Desna	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	ASN
37	Nur Fitri Yanti	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa
38	Nirwana	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa
39	Risty Musdalifah	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa
40	dr Purwanto	40 s.d. 49 tahun	Laki - laki	S1/sederajat	ASN
41	Liza	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Swasta
42	Baharuddin	30 s.d. 39 tahun	Laki - laki	S1/sederajat	Swasta
43	Nisrina Aprilia	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	S1/sederajat	Swasta
44	Syafwa Inhayatul Ghinaa	Kurang dari 20 tahun	Perempuan	SMP/sederajat	Pelajar/Mahasiswa
45	Kamal	40 s.d. 49 tahun	Laki - laki	S1/sederajat	ASN
46	Nandang Suharjo	40 s.d. 49 tahun	Laki - laki	SMA/sederajat	Wirausaha
47	Andi Sufiyanto. M	30 s.d. 39 tahun	Laki - laki	S2	ASN
48	Muhammad Ashar	20 s.d. 29 tahun	Laki - laki	S1/sederajat	Pelajar/Mahasiswa
49	Aryo Musuaffa Amnur	20 s.d. 29 tahun	Laki - laki	S1/sederajat	Swasta