

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN TANAMAN PANGAN

SEMESTER 1 TAHUN 2025

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi mutu yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan. Data indeks kepuasan masyarakat dapat dijadikan bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit kerja pelayanan publik untuk meningkatkan mutu pelayanan.

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).

Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian (BRMP) merupakan unit kerja Eselon I di bawah Kementan yang terbentuk melalui terbitnya Peraturan Presiden Nomor 192 Tahun 2024. Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Tanaman Pangan, atau yang juga dikenal publik sebagai BRMP Tanaman Pangan, merupakan salah satu unit kerja Eselon II yang bernaung di bawah BRMP dan memiliki tugas menyelenggarakan perakitan dan modernisasi pertanian tanaman pangan. Dalam melaksanakan tugasnya, PPMPTP menyelenggarakan fungsi-fungsi:

- a) penyusunan kebijakan teknis perencanaan, program dan anggaran di bidang perekayasaan dan perakitan teknologi, pengujian, produksi benih sumber, produk hasil perakitan, kerja sama, dan penyebarluasan, serta modernisasi pertanian tanaman pangan;
- b) pelaksanaan tugas di bidang perekayasaan dan perakitan teknologi, pengujian, produksi benih sumber, produk hasil perakitan, kerja sama, dan penyebarluasan, serta modernisasi pertanian tanaman pangan;
- c) koordinasi dan pelaksanaan perencanaan, perumusan, pemeliharaan, dan penilaian kesesuaian Standar Nasional Indonesia di bidang tanaman pangan;
- d) pelaksanaan pemantauan, analisis, evaluasi, dan pelaporan di bidang perekayasaan dan perakitan teknologi, pengujian, produksi benih sumber, produk hasil perakitan, kerja sama, penyebarluasan, dan modernisasi pertanian tanaman pangan, serta perencanaan, perumusan, pemeliharaan, dan penilaian kesesuaian Standar Nasional Indonesia di bidang tanaman pangan; dan

- e) pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga lingkup Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Tanaman Pangan.

Sejalan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi-fungsi tersebut, Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Tanaman Pangan melakukan pelayanan kepada publik berupa layanan kerja sama dan konsultasi, layanan data dan informasi, serta layanan magang dan praktik kerja. Pemberian layanan kepada publik ini perlu dievaluasi secara berkala untuk memastikan perbaikan yang berkelanjutan mewujudkan Birokrasi Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Tanaman Pangan yang Efektif, Efisien, dan Berorientasi pada Layanan Prima.

1.2. Maksud

Pengukuran hasil SKM dimaksudkan sebagai acuan dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Tanaman Pangan.

1.3. Tujuan

1. Mengetahui mutu kinerja pelayanan Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Tanaman Pangan selaku unit kerja pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik.
2. Memberikan gambaran bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Tanaman Pangan.

1.4. Manfaat

- a. Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UKPP secara periodik;
- c. Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM yang perlu dilakukan;

- d. Tersedianya informasi tentang SKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertanian;
- e. Memacu persaingan positif antar UKPP di lingkungan Kementan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

1.5. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, dimana terdapat 9 unsur yaitu:

1. **Persyaratan Pelayanan**, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu Penyelesaian**, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Biaya/Tarif**, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
6. **Kompetensi Pelaksana**, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana**, sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
8. **Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan**, tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku;

9. **Sarana dan Prasarana**, sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).

1.6. Responden

Adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Adapun responden yang diambil dalam kegiatan ini yaitu para pengunjung (mahasiswa, peneliti, swasta dan masyarakat umum) Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Tanaman Pangan (BRMP TP).

II. HASIL DAN ANALISIS DATA

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Januari-Juni 2025 di Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Tanaman Pangan (BRMP TP) dengan jumlah responden 77 orang didapatkan hasil sebagai berikut (Tabel 1):

Tabel 1. Hasil analisis SKM terhadap pelayanan BRMP TP (Semester I, 2025)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%
U1	Persyaratan	3,61	90,26
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,58	89,61
U3	Waktu Penyelesaian	3,62	90,58
U4	Biaya/Tarif	4,00	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,47	86,69
U6	Kompetensi Pelaksana	3,61	90,26
U7	Perilaku Pelaksana	3,64	90,91
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,79	94,81
U9	Sarana dan Prasarana	3,64	90,91
NRR Tertimbang Unsur		3,66	91,56

Sebagaimana disajikan pada Tabel 1 nilai unsur pelayanan U1 (Persyaratan) 90,26%, U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) 89,61%, U3 (Waktu Penyelesaian) 90,58%, U4 (Biaya/Tarif) 100,00%, U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 86,69%, U6 (Kompetensi Pelaksana) 90,26%, U7 (Perilaku Pelaksana) 90,91%, U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) 94,81%, dan U9 (Sarana dan Prasarana) 90,91%.

Dari hasil penilaian setiap unsur pelayanan tersebut diperoleh nilai mutu pelayanan BRMP TP sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Nilai mutu pelayanan BRMP TP (Semester I, 2025)

INDIKATOR PELAYANAN	NILAI
Nilai Interval Konversi	91,56
Nilai Mutu Pelayanan	A
Kategori Kinerja UKPP	Sangat Baik

Keterangan:

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

Kegiatan survei kepuasan masyarakat BRMP TP Januari-Juni 2025 dilakukan dengan pengisian kuisioner melalui *google form* menggunakan link <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScLqH0wWwxgsZiDkurez36VUKObBSMxg9epBfrFYrmSKzuRdw/viewform>. Kuisioner diberikan pada saat pengunjung datang ke BRMP TP dalam rangka layanan kerja sama dan konsultasi, layanan data dan informasi, serta layanan magang dan praktik kerja.

Dalam melaksanakan monitoring dan evaluasi (monev) hasil pengukuran survei kepuasan masyarakat BRMP TP telah melaksanakan 2 (dua) kali monev pada Triwulan 1 (Januari-Maret) Tahun 2025 dan Triwulan 2 (April-Juni) Tahun 2025. Pada Triwulan 1 jumlah responden 46 orang dengan nilai **91,97 (sangat baik)**. Sedangkan pada Triwulan 2 jumlah responden 31 orang dengan nilai **90,95 (sangat baik)**.

Survei kepuasan masyarakat BRMP TP dikelola oleh Kelompok Kerja Sama dan Penyebarluasan Hasil sebagai salah satu kegiatan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik untuk terwujudnya pelayanan prima di BRMP TP.

III. KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

3.1. Kesimpulan

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa BRMP TP memiliki nilai mutu pelayanan **A (91,56)**, dengan kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan BRMP TP mampu memberikan tingkat kepuasan tinggi kepada pengguna jasa.

3.2. Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa BRMP TP telah menjalankan kinerja unit pelayanan yang sangat baik dengan nilai mutu pelayanan A. Unsur pelayanan tertinggi yang bernilai 100% terdapat pada unsur biaya/tarif (U4). Hal ini didukung oleh diberikannya pelayanan secara gratis/tidak berbiaya kepada pengguna jasa.

Adapun unsur pelayanan yang memperoleh nilai paling rendah (bernilai 86,69%) terdapat pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5). Namun, pada unsur ini jika sesuai nilai mutu pelayanan sudah mendapatkan nilai baik (berkisar diantara 76,61 - 88,30). Diperolehnya nilai terendah pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan disebabkan karena responden secara umum tidak/belum memahami tugas fungsi BRMP TP serta ruang lingkup layanan yang diberikan. Sebagai contoh, terdapat permintaan layanan pembelian benih secara langsung sementara produksi benih tidak diampu oleh BRMP TP melainkan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawahnya.

Untuk menindaklanjuti hal tersebut maka BRMP TP akan terus meningkatkan upaya-upaya komunikasi terhadap publik terkait ruang lingkup layanan yang diberikan dan memfasilitasi akses publik terhadap layanan yang diselenggarakan oleh UPT di bawah BRMP TP. Dengan demikian diharapkan penilaian terhadap kesesuaian produk layanan sesuai standar pelayanan yang telah diberikan akan dapat ditingkatkan.

Informasi pelayanan BRMP TP dapat diakses melalui website BRMP TP pada link <https://tanamanpangan.bsip.pertanian.go.id/> serta berbagai media sosial resmi BRMP TP sebagai berikut:

- ✓ <https://www.facebook.com/brmptanpangan>,
- ✓ <https://www.instagram.com/brmptanpangan/>,
- ✓ <https://x.com/brmptanpangan>,
- ✓ <https://www.threads.com/@brmptanpangan/>,
- ✓ <https://www.youtube.com/@brmptanpangan>,
- ✓ <https://www.tiktok.com/@brmptanpangan>.

LAMPIRAN

Daftar Responden Semester 1 Januari-Juni 2025

Tanggal	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
1/9/2025	Cornelia	56	Perempuan	S1	ASN/TNI/POLRI
1/9/2025	Inna Dwi Hidayah	46	Perempuan	S2	ASN/TNI/POLRI
1/9/2025	Sukron	27	Laki-Laki	S1	SWASTA/BUMN
1/9/2025	Adiz Adryan Ed-har	35	Perempuan	S1	SWASTA/BUMN
1/9/2025	Ferry Irawan	45	Laki-Laki	S1	SWASTA/BUMN
1/9/2025	Sohihudin	49	Laki-Laki	SMA	SWASTA/BUMN
1/30/2025	Iryesha Berlianti Putri	17	Perempuan	SMA	MAHASISWA
1/30/2025	Elsa Aulia Rahmadani	16	Perempuan	SMA	PELAJAR
1/30/2025	Reva febriani	16	Perempuan	SMA	PELAJAR
1/30/2025	irena wijaya	16	Perempuan	SMA	PELAJAR
1/30/2025	Alysia Adeline Ramadhani	16	Perempuan	SMA	PELAJAR
2/27/2025	Nofi	45	Perempuan	S2	ASN/TNI/POLRI
2/27/2025	Wylla Sylvia Maharani	40	Perempuan	S2	ASN/TNI/POLRI
2/27/2025	Eva Berlian Elisabeth Pangaribuan	47	Perempuan	S1	ASN/TNI/POLRI
2/27/2025	Kharmila Sari H	55	Perempuan	S3	ASN/TNI/POLRI
2/27/2025	Bachrian Pebriyadi	56	Laki-Laki	S2	ASN/TNI/POLRI
2/27/2025	Laila Kusuma Fitri	41	Perempuan	S2	ASN/TNI/POLRI
2/27/2025	Agus Marzalil, S.P.	40	Laki-Laki	S1	ASN/TNI/POLRI
2/27/2025	HENI MEYRANTI, S.P	31	Perempuan	S1	ASN/TNI/POLRI
2/27/2025	Hamka Effendi SP	50	Laki-Laki	S1	ASN/TNI/POLRI
2/27/2025	Fauzi	29	Laki-Laki	S1	ASN/TNI/POLRI
2/27/2025	Kurnia Paramita Sari	41	Perempuan	S2	ASN/TNI/POLRI
2/27/2025	Afrilia Tri Widyawati	43	Perempuan	S2	ASN/TNI/POLRI
2/27/2025	DWI PURMANTO	40	Laki-Laki	D3-D4	ASN/TNI/POLRI
2/27/2025	Parulian Simarmata	40	Laki-Laki	D3-D4	ASN/TNI/POLRI
2/27/2025	Tri Hastini	53	Perempuan	S3	ASN/TNI/POLRI
2/27/2025	Titi Sopiawati	48	Perempuan	S1	ASN/TNI/POLRI
2/27/2025	Diah Sunarwati	52	Perempuan	S2	ASN/TNI/POLRI
2/27/2025	Fitria Yuliani, S.P., M.Si	35	Perempuan	S2	ASN/TNI/POLRI
2/27/2025	Ari Abd Rouf	42	Laki-Laki	S2	ASN/TNI/POLRI
2/27/2025	Iswanto	58	Laki-Laki	D3-D4	ASN/TNI/POLRI
3/13/2025	chrisna surya pratama	24	Laki-Laki	S1	SWASTA/BUMN
3/13/2025	Istianah	23	Perempuan	D3-D4	SWASTA/BUMN
3/13/2025	Cahyatina Tri Rahayu	33	Perempuan	S1	UMUM
3/13/2025	Nurfianto Giar Pangidung	25	Laki-Laki	S1	UMUM
3/13/2025	Nurul Ulfa	30	Perempuan	D3-D4	UMUM
3/13/2025	Dede alfiansyah	27	Laki-Laki	SMA	UMUM
3/13/2025	Jehan Sasongko	40	Perempuan	S2	SWASTA/BUMN
3/13/2025	Yoma Syahbania Irman	29	Perempuan	D3-D4	ASN/TNI/POLRI
3/13/2025	Harmi Andrianyta	46	Perempuan	S3	ASN/TNI/POLRI
3/13/2025	Ristanti Nuria	37	Perempuan	S1	ASN/TNI/POLRI
3/13/2025	Sukmawati Mawardi	44	Perempuan	S2	ASN/TNI/POLRI
3/19/2025	Jamaluddin	43	Laki-Laki	S2	ASN/TNI/POLRI
3/19/2025	Rusmin Djamir	45	Laki-Laki	S1	ASN/TNI/POLRI
3/26/2025	Arif Wijayanto	39	Laki-Laki	S1	ASN/TNI/POLRI
3/26/2025	Nuruaidah	49	Perempuan	SMA	ASN/TNI/POLRI

4/13/2025	Lingga Agnesia Mega Fatwa, S. ST	37	Perempuan	D3-D4	ASN/TNI/POLRI
4/13/2025	Agustini Wulandari, SP	46	Perempuan	S1	ASN/TNI/POLRI
4/13/2025	Erriani Kristiyaningsih, S.Sos., M.Si	47	Perempuan	S2	ASN/TNI/POLRI
4/13/2025	RR Safitriani, S.P., M.P.	53	Perempuan	S2	ASN/TNI/POLRI
4/13/2025	Martina Sri Lestari	50	Perempuan	S3	ASN/TNI/POLRI
4/13/2025	Iswanto, SST	59	Laki-Laki	D3-D4	ASN/TNI/POLRI
4/13/2025	Jeffri Haris, SP	53	Laki-Laki	S1	ASN/TNI/POLRI
4/13/2025	Pudji Aswan	41	Laki-Laki	S1	ASN/TNI/POLRI
4/13/2025	SITI RAHMAWILA, S.P	34	Perempuan	S1	ASN/TNI/POLRI
4/13/2025	EKO KRISTANTO, S.Pt	52	Laki-Laki	S1	ASN/TNI/POLRI
5/8/2025	Yaya Kusmayadi	63	Laki-Laki	S1	SWASTA/BUMN
5/28/2025	Winny Angela harianto	16	Perempuan	SMA	PELAJAR
5/28/2025	Maydena Siti Azzahra	17	Perempuan	SMA	PELAJAR
5/28/2025	Devi Auriah	17	Perempuan	SMA	PELAJAR
5/28/2025	Dina	32	Perempuan	S1	UMUM
5/28/2025	Reni	41	Perempuan	SMA	ASN/TNI/POLRI
5/28/2025	fauzi	39	Laki-Laki	D3-D4	UMUM
5/28/2025	Trie	40	Perempuan	S1	ASN/TNI/POLRI
5/28/2025	Zaenal A	34	Laki-Laki	S1	ASN/TNI/POLRI
5/28/2025	Lilis suryaningsih	38	Perempuan	SMA	UMUM
5/28/2025	Dira	32	Perempuan	SMA	MAHASISWA
6/20/2025	Wahyu Junaedi	37	Laki-Laki	S1	ASN/TNI/POLRI
6/20/2025	Arif Muliawan	54	Laki-Laki	S2	ASN/TNI/POLRI
6/23/2025	Filona Novalia	37	Perempuan	D3-D4	UMUM
6/23/2025	Hidayati	43	Perempuan	S2	ASN/TNI/POLRI
6/23/2025	Indira Aqilla	40	Perempuan	S1	ASN/TNI/POLRI
6/23/2025	Dira	31	Perempuan	SMA	MAHASISWA
6/24/2025	Hadi Saputra	34	Laki-Laki	S1	ASN/TNI/POLRI
6/30/2025	Syarif	23	Laki-Laki	S1	UMUM
6/30/2025	Pratiwi	43	Perempuan	S2	ASN/TNI/POLRI
6/30/2025	Eka Artati	33	Perempuan	S1	ASN/TNI/POLRI