

# **LAPORAN**

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

### **PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN TANAMAN PANGAN**

### **SEMESTER 2 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 aparatur 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 aparatur 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 aparaturnya 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 Tanaman Pangan).

## II. HASIL DAN ANALISIS DATA

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 2 2025 di Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Tanaman Pangan (BRMP Tanaman Pangan) dengan jumlah responden 45 orang didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil analisis SKM terhadap pelayanan BRMP Tanaman Pangan (Semester 2, 2025)

| No        | Unsur Pelayanan                         | Nilai Rata-rata | %             |
|-----------|-----------------------------------------|-----------------|---------------|
| U1        | Persyaratan                             | 3,56            | 88,89         |
| U2        | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 3,56            | 88,89         |
| U3        | Waktu Penyelesaian                      | 3,64            | 91,11         |
| <b>U4</b> | <b>Biaya/Tarif</b>                      | <b>4,00</b>     | <b>100,00</b> |
| U5        | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3,60            | 90,00         |
| U6        | Kompetensi Pelaksana                    | 3,62            | 90,56         |
| U7        | Perilaku Pelaksana                      | 3,69            | 92,22         |
| U8        | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,98            | 99,44         |
| U9        | Sarana dan Prasarana                    | 3,62            | 90,56         |
|           | <b>NRRT Tertimbang Unsur</b>            | <b>3,70</b>     | <b>92,41</b>  |

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

Tabel 2. Nilai mutu pelayanan BRMP Tanaman Pangan (Semester I dan 2, 2025)

| INDIKATOR PELAYANAN     | NILAI SEMESTER 1 | NILAI SEMESTER 2 |
|-------------------------|------------------|------------------|
| Nilai Interval Konversi | 91,56            | 92,41            |
| Nilai Mutu Pelayanan    | A                | A                |
| Kategori Kinerja UKPP   | Sangat Baik      | Sangat Baik      |

Tabel 3. Hasil Analisis SKM Per Jenis Layanan

| <b>Unsur</b>                                   | <b>Pelayanan Informasi dan Konsultasi Inovasi Teknologi Tanaman Pangan</b> | <b>Pelayanan Perpustakaan</b> |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Persyaratan                                    | 93,75%                                                                     | 87,84%                        |
| Sistem, Mekanisme dan Prosedur                 | 96,88%                                                                     | 87,16%                        |
| <b>Waktu Penyelesaian</b>                      | <b>100,00%</b>                                                             | 89,19%                        |
| <b>Biaya/Tarif</b>                             | <b>100,00%</b>                                                             | <b>100,00%</b>                |
| Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan             | 93,75%                                                                     | 89,19%                        |
| Kompetensi Pelaksana                           | 96,88%                                                                     | 89,19%                        |
| <b>Perilaku Pelaksana</b>                      | <b>100,00%</b>                                                             | 90,54%                        |
| <b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b> | <b>100,00%</b>                                                             | 99,32%                        |
| Sarana dan Prasarana                           | 96,88%                                                                     | 89,19%                        |
| <b>Nilai Rata-Rata</b>                         | <b>97,57%</b>                                                              | <b>91,29%</b>                 |
| <b>Nilai Mutu</b>                              | <b>A</b>                                                                   | <b>A</b>                      |
| <b>Kategori Kinerja</b>                        | <b>Sangat Baik</b>                                                         | <b>Sangat Baik</b>            |
| Jumlah Responden                               | 8 orang                                                                    | 37 orang                      |

Kegiatan survei kepuasan masyarakat BRMP Tanaman Pangan Semester 2 2025 dilakukan dengan pengisian kuisioner melalui *google form* menggunakan link <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScLqH0wWwxgsZiDkurez36VUKObBSMxg9epBfrFYrmSKzuRdw/viewform>.

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

### III. KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

#### 3.1. Kesimpulan

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai SKM Semester 2 2025 BRMP Tanaman Pangan memiliki nilai mutu pelayanan **A (92,41)**, dengan kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan BRMP Tanaman Pangan mampu memberikan tingkat kepuasan tinggi kepada pengguna jasa.

#### 3.2. Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa BRMP Tanaman Pangan 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 88,89%) terdapat pada unsur Persyaratan (U1) dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2). Namun, pada unsur ini jika sesuai nilai mutu pelayanan sudah mendapatkan nilai sangat baik (berkisar diantara 88,31 - 100,00). Untuk menindaklanjuti hal tersebut maka BRMP Tanaman Pangan 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 Tanaman Pangan. Dengan demikian diharapkan penilaian terhadap kesesuaian produk layanan sesuai standar pelayanan yang telah diberikan akan dapat ditingkatkan.

Informasi pelayanan BRMP Tanaman Pangan dapat diakses melalui website BRMP Tanaman Pangan pada link <https://tanamanpangan.brmp.pertanian.go.id/> serta berbagai media sosial resmi BRMP Tanaman Pangan 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 2 2025

| Tanggal    | Nama                                   | Umur | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan     |
|------------|----------------------------------------|------|---------------|------------|---------------|
| 7/2/2025   | Erik Kurniawan, S.I.Pust.              | 48   | Laki-Laki     | S1         | ASN/TNI/POLRI |
| 7/2/2025   | Rushendi                               | 50   | Laki-Laki     | S2         | ASN/TNI/POLRI |
| 7/2/2025   | Esin                                   | 49   | Perempuan     | S1         | ASN/TNI/POLRI |
| 7/2/2025   | Nurul Sri Handini                      | 34   | Perempuan     | S1         | ASN/TNI/POLRI |
| 7/2/2025   | Uka Kahfiana                           | 53   | Laki-Laki     | S1         | ASN/TNI/POLRI |
| 7/4/2025   | Ocha                                   | 41   | Perempuan     | S1         | UMUM          |
| 7/7/2025   | YUNITA ZAHRA                           | 17   | Perempuan     | SMA        | PELAJAR       |
| 7/7/2025   | mutiara                                | 17   | Perempuan     | SMA        | PELAJAR       |
| 7/7/2025   | Rio Rizkiansyah                        | 17   | Laki-Laki     | SMA        | PELAJAR       |
| 7/7/2025   | Ajril                                  | 17   | Laki-Laki     | SMA        | PELAJAR       |
| 7/21/2025  | Lisna Samilh                           | 22   | Perempuan     | SMA        | MAHASISWA     |
| 7/21/2025  | Annisa Trifauziah                      | 20   | Perempuan     | SMA        | MAHASISWA     |
| 7/24/2025  | Daniel Santoso Tandra                  | 56   | Laki-Laki     | S1         | SWASTA/BUMN   |
| 7/24/2025  | Ryan                                   | 38   | Laki-Laki     | S1         | SWASTA/BUMN   |
| 7/24/2025  | Andri Saleh                            | 47   | Laki-Laki     | S2         | SWASTA/BUMN   |
| 8/4/2025   | angga                                  | 18   | Laki-Laki     | SMA        | PELAJAR       |
| 8/4/2025   | Wahyudin                               | 17   | Laki-Laki     | SMA        | PELAJAR       |
| 8/4/2025   | Muhamad Bilal Rivansyah                | 17   | Laki-Laki     | SMA        | PELAJAR       |
| 8/4/2025   | Andika                                 | 17   | Laki-Laki     | SMA        | PELAJAR       |
| 8/7/2025   | Suparwati                              | 50   | Perempuan     | S2         | ASN/TNI/POLRI |
| 8/7/2025   | Kania                                  | 29   | Perempuan     | S1         | ASN/TNI/POLRI |
| 8/29/2025  | Wina Aulia                             | 25   | Perempuan     | SMA        | UMUM          |
| 8/29/2025  | khaula sofia                           | 20   | Perempuan     | S1         | MAHASISWA     |
| 8/29/2025  | Adhi                                   | 40   | Laki-Laki     | S1         | ASN/TNI/POLRI |
| 8/29/2025  | Tri nurisa                             | 35   | Perempuan     | D3-D4      | SWASTA/BUMN   |
| 9/25/2025  | Drh. PUJO HARMADI, MP                  | 51   | Laki-Laki     | S2         | ASN/TNI/POLRI |
| 9/25/2025  | NISA AFIATY                            | 40   | Perempuan     | S1         | ASN/TNI/POLRI |
| 9/26/2025  | Muthia Agustine                        | 27   | Perempuan     | S1         | UMUM          |
| 9/29/2025  | angga                                  | 18   | Laki-Laki     | SMA        | PELAJAR       |
| 9/29/2025  | Muhamad Bilal Rivansyah                | 17   | Laki-Laki     | SMA        | PELAJAR       |
| 9/29/2025  | Wahyudin                               | 17   | Laki-Laki     | SMA        | PELAJAR       |
| 9/29/2025  | Andika                                 | 17   | Laki-Laki     | SMA        | PELAJAR       |
| 9/29/2025  | Lina                                   | 17   | Perempuan     | SMA        | PELAJAR       |
| 9/29/2025  | nana                                   | 23   | Perempuan     | S1         | MAHASISWA     |
| 9/29/2025  | Selina                                 | 17   | Perempuan     | SMA        | MAHASISWA     |
| 10/1/2025  | Muhammad Rifki Ahmaji                  | 21   | Laki-Laki     | S1         | MAHASISWA     |
| 10/2/2025  | Cahya Prismoida                        | 22   | Perempuan     | S1         | MAHASISWA     |
| 10/2/2025  | I Gusti Ayu Agung Shanti Wahyu Dewanty | 20   | Perempuan     | S1         | MAHASISWA     |
| 10/2/2025  | Rizki Rifaldi                          | 20   | Laki-Laki     | S1         | MAHASISWA     |
| 10/2/2025  | Naira Hanifa Zulkifli                  | 20   | Perempuan     | S1         | MAHASISWA     |
| 10/2/2025  | Rafif                                  | 21   | Laki-Laki     | S1         | MAHASISWA     |
| 10/2/2025  | Farihah                                | 20   | Perempuan     | S1         | MAHASISWA     |
| 10/2/2025  | Annisa Hana Fitriani                   | 28   | Perempuan     | S1         | MAHASISWA     |
| 10/14/2025 | Ahmad ariffin                          | 78   | Laki-Laki     | S1         | UMUM          |

|            |           |    |           |    |      |
|------------|-----------|----|-----------|----|------|
| 10/16/2025 | Septasari | 40 | Perempuan | S1 | UMUM |
|------------|-----------|----|-----------|----|------|