

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN III
PERIODE April – Juni 2024**



Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

**BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN SAYURAN
PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN HORTIKULTURA
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
2024**

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN SURVEY SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN
TANAMAN SAYURAN**

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Bandung, Juni 2024

Kepala
Balai Pengujian Standar Instrumen
Tanaman Sayuran

Dr. Noor Roufiq Ahmadi, STP., MP.
NIP 197408301999031002

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan pelayanan yang maksimal menampilkan wajah yang selalu tersenyum ramah dalam melayani pencari keadilan, tertib, menarik dan kemampuan untuk mewujudkan hasil guna dan daya guna di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Sayuran mengadakan survei ini. Survei Kepuasan Pengguna Layanan BPSI Tanaman Sayuran didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di BPSI Tanaman Sayuran, yang diambil dengan cara memberikan kuesioner. Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar dapat lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan BPSI Tanaman Sayuran dan masyarakat pengguna layanan di BPSI Tanaman Sayuran.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Bandung, Juni 2024

Tim Survei

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. TUJUAN DAN SASARAN.....	1
C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN	2
D. TAHAPAN PELAKSANAAN.....	2
BAB II METODOLOGI PENELITIAN.....	3
A. METODE SURVEI	3
B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	3
C. VARIABEL PENGUKURAN SKM	3
D. TEKNIK ANALISIS DATA	4
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGUNJUNG BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN SAYURAN.....	5
3. 1. Hasil Survei SKM Berdasarkan Rekap Tiga Jenis Pelayanan	5
A. PERSYARATAN	6
B. PROSEDUR	7
C. WAKTU PELAYANAN	8
D. BIAYA/TARIF	9
E. PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	10
F. KOMPETENSI PELAKSANA	11
G. PERILAKU PELAKSANA.....	12
H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	13
I. KUALITAS SARANA DAN PRASARANA	14
3. 2. Hasil Survei SKM Berdasarkan Jenis Pelayanan	15
A. Layanan Laboratorium Pengujian	15
B. Layanan Penyebarluasan Hasil Standardisasi	16
C. Layanan Unit Pengelola Benih Sumber (UPBS)	17
BAB IV HASIL TINDAK LANJUT EVALUASI	18
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	20
A. KESIMPULAN.....	20
B. SARAN.....	21
RUJUKAN.....	17

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan	4
Tabel 2. Rata-rata skor dan peringkat pada setiap ruang lingkup pengukuran	5
Tabel 3. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan	6
Tabel 4. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur	7
Tabel 5. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan	8
Tabel 6. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya / Tarif	9
Tabel 7. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan	10
Tabel 8. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana	11
Tabel 9. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana	12
Tabel 10. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan	13
Tabel 11. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kualitas Sarana dan Prasarana	14
Tabel 12. Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Laboratorium Pengujian	15
Tabel 13. Indeks Kepuasan Masyarakat Penyebarluasan Hasil Standardisasi	16
Tabel 14. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pengelola Benih Sumber (UPBS)	17

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan	6
Gambar 2. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur	7
Gambar 3. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan	8
Gambar 4. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya / Tarif	9
Gambar 5. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	10
Gambar 6. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana	11
Gambar 7. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana.....	12
Gambar 8. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan.....	13
Gambar 9. Survei Kepuasan Masyarakat Kualitas Sarana dan Prasarana	14

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dengan kebutuhan pencari keadilan. Berdasarkan hal tersebut Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Sayuran melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan memberikan pelayanan yang prima kepada pengguna meningkatkan kredibilitas dan transparansi meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Sayuran.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Sayuran
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas
3. Pelayanan di Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Sayuran
4. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Sayuran.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Sayuran ini dilaksanakan pada bulan April – Juni 2024.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Sayuran, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Sayuran, antara lain: Petani, Penyuluh, Sekolah, Perguruan Tinggi, Instansi Pemerintah, Perusahaan Swasta dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

C. Variabel Pengukuran SKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah 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

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survei kepuasan masyarakat (SKM) di Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Sayuran ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4.

Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Sayuran ditentukan sebagai berikut :

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	81,26 – 100,00	3,26 – 4,00
2.	B (Baik)	62,51 – 81,25	2,51 – 3,25
3.	C (Kurang Baik)	43,76 – 62,50	1,76 – 2,50
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 43,75	1,00 – 1,75

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGUNJUNG BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN SAYURAN

3. 1. Hasil Survei SKM Berdasarkan Rekap Tiga Jenis Pelayanan

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 183. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Sayuran dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Sayuran sebesar 89,57 berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 81,26 s/d 100,00).

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 2. Rata-rata skor dan peringkat pada setiap ruang lingkup pengukuran

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Peringkat
1.	Persyaratan	3,55	4
2.	Prosedur	3,57	3
3.	Waktu Pelayanan	3,51	7
4.	Biaya/Tarif	3,49	8
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,48	9
6.	Kompetensi Pelaksana	3,55	5
7.	Perilaku Pelaksana	3,66	2
8.	Penanganan Pegaduan	3,91	1
9.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,54	6

A. Persyaratan

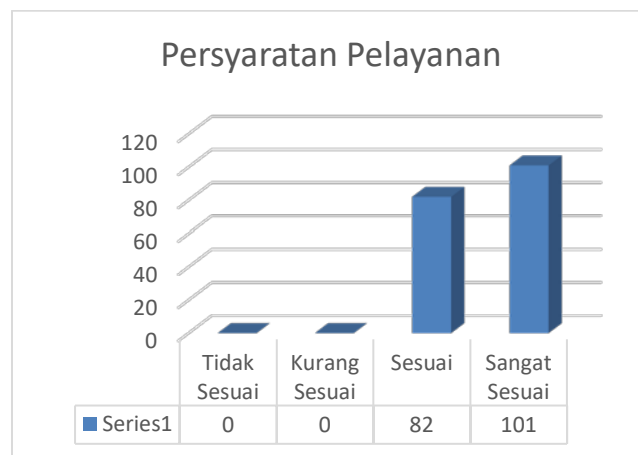
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,55 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan BPSI Tanaman Sayuran, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 3. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan

No	Jawaban	Frekuensi	
		F	%
1	Tidak Sesuai	0	0,0%
2	Kurang Sesuai	0	0,0%
3	Sesuai	82	44,8%
4	Sangat Sesuai	101	55,2%
Jumlah		183	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini



Gambar 1. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan

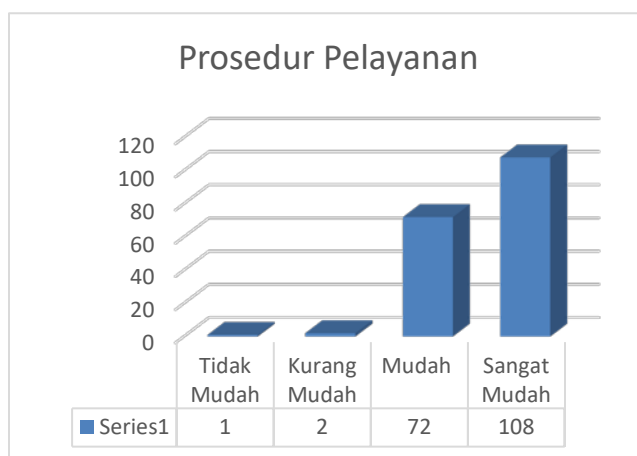
B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,57 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan BPSI Tanaman Sayuran, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan BPSI Tanaman Sayuran, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur

No	Jawaban	Frekuensi	
		F	%
1	Tidak Mudah	1	0,5%
2	Kurang Mudah	2	1,1%
3	Mudah	72	39,3%
4	Sangat Mudah	108	59,0%
Jumlah		183	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 2. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur

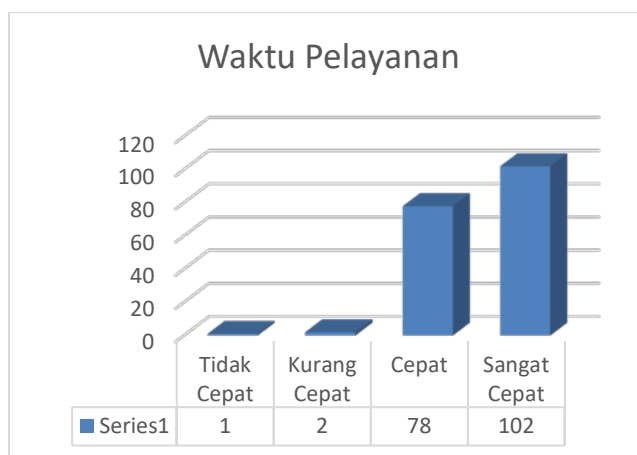
C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,51 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**SANGAT BAIK**” Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan BPSI Tanaman Sayuran, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan BPSI Tanaman Sayuran, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 5. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	
		F	%
1	Tidak Cepat	1	0,5%
2	Kurang Cepat	2	1,1%
3	Cepat	78	42,6%
4	Sangat Cepat	102	55,7%
Jumlah		183	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 3. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

D. Biaya/Tarif

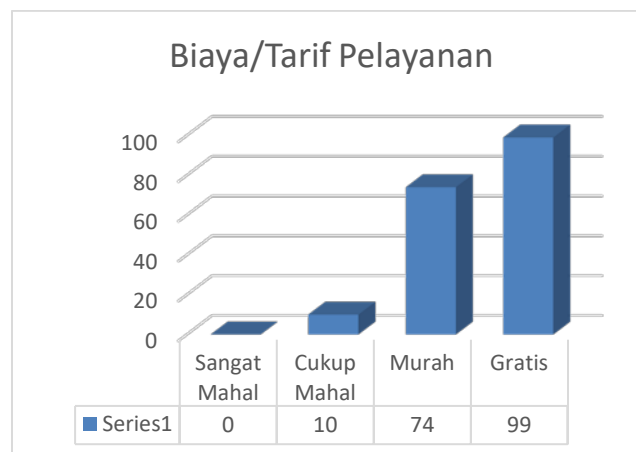
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,49 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**SANGAT BAIK**” Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan BPSI Tanaman Sayuran, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan BPSI Tanaman Sayuran, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya / Tarif

No	Jawaban	Frekuensi	
		F	%
1	Sangat Mahal	0	0,0%
2	Cukup Mahal	10	5,5%
3	Murah	74	40,4%
4	Gratis	99	54,1%
Jumlah		183	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 4. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya / Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

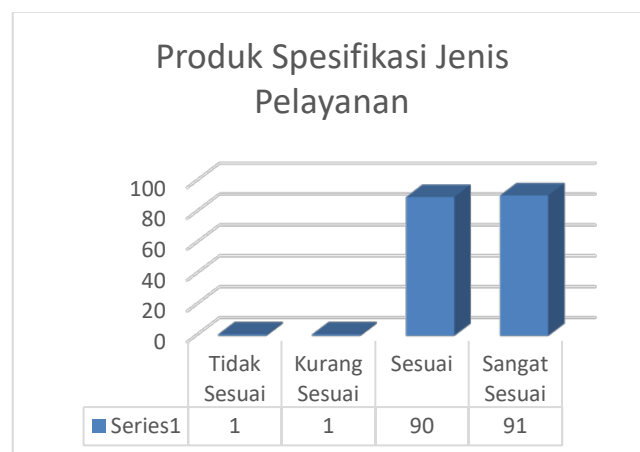
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,48 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan BPSI Tanaman Sayuran, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna BPSI Tanaman Sayuran, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan

No	Jawaban	Frekuensi	
		F	%
1	Tidak Sesuai	1	0,5%
2	Kurang Sesuai	1	0,5%
3	Sesuai	90	49,2%
4	Sangat Sesuai	91	49,7%
Jumlah		183	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 5. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

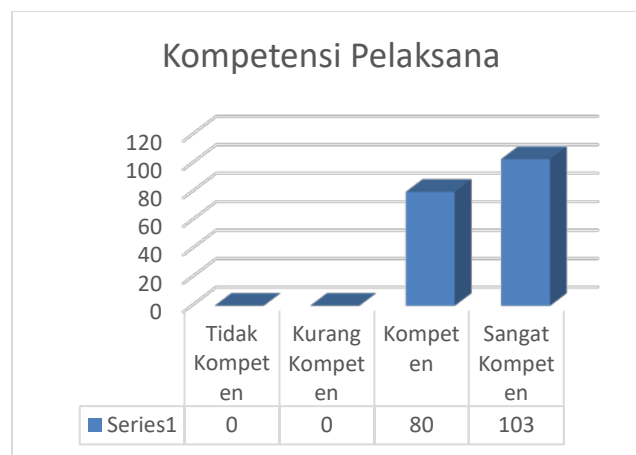
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,55 berada pada interval 3,26 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan BPSI Tanaman Sayuran, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan BPSI Tanaman Sayuran, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Frekuensi	
		F	%
1	Tidak Kompeten	0	0,0%
2	Kurang Kompeten	0	0,0%
3	Kompeten	80	43,7%
4	Sangat Kompeten	103	56,3%
Jumlah		183	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 6. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Petugas Dalam Pelayanan

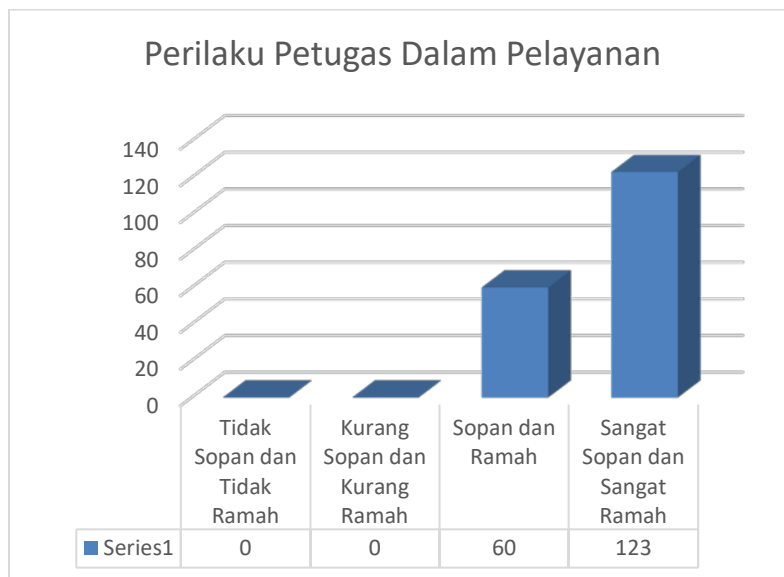
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,66 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan BPSI Tanaman Sayuran, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan BPSI Tanaman Sayuran, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Petugas Dalam Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	
		F	%
1	Tidak Sopan dan Tidak Ramah	0	0,0%
2	Kurang Sopan dan Kurang Ramah	0	0,0%
3	Sopan dan Ramah	60	32,8%
4	Sangat Sopan dan Sangat Ramah	123	67,2%
Jumlah		183	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 7. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

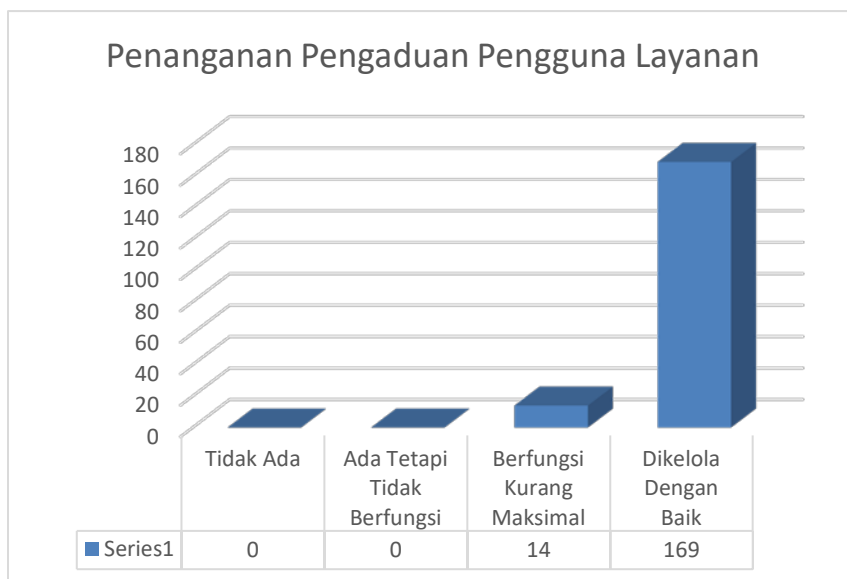
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,91 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan layanan BPSI Tanaman Sayuran, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan layanan BPSI Tanaman Sayuran, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan

No	Jawaban	Frekuensi	
		F	%
1	Tidak Ada	0	0,0%
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	0	0,0%
3	Berfungsi Kurang Maksimal	14	7,7%
4	Dikelola Dengan Baik	169	92,3%
Jumlah		183	100,0%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 8. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan

I. Kualitas Sarana dan Prasarana

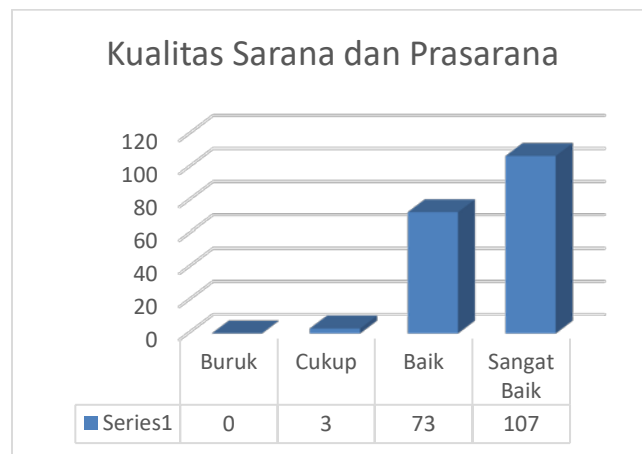
Kualitas Sarana dan Prasarana, adalah penggunaan fasilitas guna pemuasan pelayanan publik. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,61 berada pada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan layanan BPSI Tanaman Sayuran, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangatbaik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan layanan BPSI Tanaman Sayuran, ruang lingkup kualitas sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 11. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kualitas Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Frekuensi	
		F	%
1	Buruk	0	0,0%
2	Cukup	3	1,6%
3	Baik	73	39,9%
4	Sangat Baik	107	58,5%
Jumlah		183	100,0%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 9. Survei Kepuasan Masyarakat Kualitas Sarana dan Prasarana

3.2. Hasil Survei SKM Berdasarkan Jenis Pelayanan

A. Layanan Laboratorium Pengujian

Survei pengguna layanan Laboratorium Pengujian yang telah dilaksanakan pada Triwulan II Tahun 2024 pada periode bulan April s.d Juni dengan keseluruhan populasi berjumlah 48 responden. Berdasarkan hasil pengolahan terhadap survey tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 12. Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Laboratorium Pengujian

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%
U1	Persyaratan	3,60	90,10
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,67	91,67
U3	Waktu Penyelesaian	3,50	87,50
U4	Biaya/Tarif	3,00	75,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,40	84,90
U6	Kompetensi Pelaksana	3,44	85,94
U7	Perilaku Pelaksana	3,58	89,58
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,81	95,31
U9	Sarana dan Prasarana	3,56	89,06
NRR Tertimbang Unsur		3,51	87,67

Sehingga dapat disimpulkan bahwa perolehan tingkat kepuasan dari pengguna layanan Laboratorium Pengujian adalah sebagai berikut :

- a. Jumlah responden : 48 responden
- b. Nilai IKM : 87,67
- c. Kategori mutu pelayanan : Sangat Baik
- d. Nilai mutu pelayanan : A

B. Layanan Penyebarluasan Hasil Standardisasi

Survei pengguna layanan Penyebarluasan Hasil Standardisasi yang telah dilaksanakan pada Triwulan II Tahun 2024 pada periode bulan April s.d Juni dengan keseluruhan populasi berjumlah 66 responden. Berdasarkan hasil pengolahan terhadap survey tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 13. Indeks Kepuasan Masyarakat Penyebarluasan Hasil Standardisasi

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%
U1	Persyaratan	3,26	81,44
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,26	81,44
U3	Waktu Penyelesaian	3,24	81,06
U4	Biaya/Tarif	4,00	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,23	80,68
U6	Kompetensi Pelaksana	3,35	83,71
U7	Perilaku Pelaksana	3,44	85,98
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,91	97,73
U9	Sarana dan Prasarana	3,32	82,95
NRR Tertimbang Unsur		3,44	86,11

Sehingga dapat disimpulkan bahwa perolehan tingkat kepuasan dari pengguna layanan Penyebarluasan Hasil Standardisasi adalah sebagai berikut :

- a. Jumlah responden : 66 responden
- b. Nilai IKM : 86,11
- c. Kategori mutu pelayanan : Sangat Baik
- d. Nilai mutu pelayanan : A

C. Layanan Unit Pengelola Benih Sumber (UPBS)

Survei pengguna layanan Penyebarluasan Hasil Standardisasi yang telah dilaksanakan pada Triwulan II Tahun 2024 pada periode bulan April s.d Juni dengan keseluruhan populasi berjumlah 69 responden. Berdasarkan hasil pengolahan terhadap survey tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 14. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pengelola Benih Sumber (UPBS)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%
U1	Persyaratan	3,80	94,93
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,80	94,93
U3	Waktu Penyelesaian	3,78	94,57
U4	Biaya/Tarif	3,33	83,33
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,77	94,20
U6	Kompetensi Pelaksana	3,81	95,29
U7	Perilaku Pelaksana	3,91	97,83
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,99	99,64
U9	Sarana dan Prasarana	3,72	93,12
NRR Tertimbang Unsur		3,77	94,20

Sehingga dapat disimpulkan bahwa perolehan tingkat kepuasan dari pengguna layanan Penyebarluasan Hasil Standardisasi adalah sebagai berikut :

- a. Jumlah responden : 69 responden
- b. Nilai IKM : 94,20
- c. Kategori mutu pelayanan : Sangat Baik
- d. Nilai mutu pelayanan : A

BAB IV HASIL TINDAK LANJUT EVALUASI

Dari pengukuran indeks kepuasan pengguna layanan dari tiga jenis layanan pada Triwulan II Tahun 2024, diketahui bahwa unsur pelayanan biaya/tarif mendapatkan penilaian terendah pada Layanan Laboratorium Pengujian yaitu dengan penilaian **3** dan pada Unit Pengelola Benih Sumber yaitu dengan penilaian **3,33**. Unsur kesesuaian produk pelayanan mendapatkan penilaian terendah pada Layanan Penyebarluasan Hasil Standardisasi yaitu dengan penilaian **3,23**. Berikut tabel hasil tindak lanjut evaluasi :

Tabel 15. Tabel Hasil Tindak Lanjut

NO.	UNIT PELAYANAN PUBLIK	INDIKATOR PER UNSUR									PERBAIKAN INDIKATOR PADA UNSUR NILAI TERENDAH	REKOMENDASI	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	Layanan Laboratorium Pengujian	3,6	3,67	3,5	3	3,4	3,44	3,58	3,81	3,56	Kewajaran biaya/tarif	Penyempurnaan tarif layanan yang diusulkan untuk perubahan dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pertanian	Mengusulkan untuk perubahan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pertanian	

2	Penyebarluasan Hasil Standardisasi	3,26	3,26	3,24	4	3,23	3,35	3,44	3,91	3,32	Kesesuaian produk pelayanan	<p>1. Informasi yang diberikan harus relevan dan bermanfaat sesuai dengan kebutuhan</p> <p>2. Pengoptimalan sosialisasi produk layanan</p>	<p>1. Evaluasi keefektifan informasi yang disampaikan.</p> <p>2. Menyampaikan produk layanan dengan komunikasi efektif baik secara langsung ataupun on line.</p>	<p>1. Laporan kegiatan</p> <p>2. Hasil rekomendasi dan tindak lanjut.</p> <p>3. Sosialisasi lebih masif terkait produk dan layanan</p>
3	Unit Pengelola Benih Sumber	3,8	3,8	3,78	3,33	3,77	3,81	3,91	3,99	3,72	Kewajaran biaya/tarif	<p>Penyempurnaan tarif layanan yang diusulkan untuk perubahan dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pertanian</p>	<p>Mengusulkan untuk perubahan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pertanian</p>	

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Sayuran sebesar 89,57 dan berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun kesimpulan pada masing- masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan di BPSI Tanaman Sayuran berada pada kategori **“Sangat Baik”**
2. Prosedur Pelayanan di BPSI Tanaman Sayuran berada pada kategori **“Sangat Baik”**
3. Waktu pelayanan di BPSI Tanaman Sayuran pada kategori **“Sangat Baik”**
4. Biaya/Tarif pelayanan di BPSI Tanaman Sayuran pada kategori **“Sangat Baik”**
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di BPSI Tanaman Sayuran pada kategori **“Sangat Baik”**
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di BPSI Tanaman Sayuran pada kategori **“Sangat Baik”**
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di BPSI Tanaman Sayuran pada kategori **“Sangat Baik”**
8. Maklumat Pelayanan di BPSI Tanaman Sayuran pada kategori **“Sangat Baik”**
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di BPSI Tanaman Sayuran pada kategori **“Sangat Baik”**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di BPSI Tanaman Sayuran, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan” disusul ruang lingkup “Perilaku Pelaksana”.

B. Saran

Berdasarkan hasil survey, pada sembilan ruang lingkup pengukuran berada pada kategori sangat baik. Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di BPSI Tanaman Sayuran, hendaknya tetap mempertahankan serta meningkatkan pelayanannya pada ruang lingkup Persyaratan Pelayanan; Prosedur Pelayanan; Waktu Pelayanan; Biaya/Tarif; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; Penanganan Pengaduan dan Kualitas Sarana dan Prasarana.

RUJUKAN

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

ANALISA DATA

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN SAYURAN

Nama Instansi : **BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN SAYURAN**
Alamat : **Jl. Raya Tangkuban Parahu No.517, Cikole, Lembang, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat 40391**

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	4	4
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4
9	4	4	3	3	3	3	3	4	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	4	3
12	3	3	3	2	3	3	3	3	3
13	4	4	3	3	4	4	4	4	3
14	3	4	1	3	3	3	3	4	3
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	2	3	3	3	4	3
18	3	4	4	3	4	4	4	4	4
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4
20	4	4	4	3	4	4	4	4	3
21	4	4	4	3	3	4	4	4	4
22	4	4	4	3	4	4	4	4	3
23	4	4	4	3	3	3	4	4	4
24	4	4	4	3	4	3	3	3	3
25	3	4	3	3	3	3	3	4	3

76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	3	3	4	4	3	4	4	3
79	4	4	3	4	4	4	4	4	4
80	3	4	3	4	4	3	3	4	2
81	3	1	3	4	4	3	3	4	2
82	3	3	3	4	3	3	3	4	3
83	3	4	3	4	3	3	3	4	3
84	3	3	3	4	3	4	4	4	3
85	3	3	4	4	3	4	3	4	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	4	4	3	3	4	4	3
90	3	3	3	4	3	3	3	4	3
91	3	3	3	4	3	3	3	4	3
92	3	3	4	4	3	3	3	4	3
93	3	3	3	4	3	3	3	4	3
94	4	4	3	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	4	3	3	3	4	3
96	3	2	2	4	2	3	3	4	2
97	3	3	3	4	4	3	3	4	4
98	3	3	3	4	3	3	3	4	3
99	3	4	4	4	3	4	4	4	4
100	3	3	3	4	3	3	3	4	3
101	3	4	3	4	3	3	4	4	3
102	3	3	3	4	3	3	3	4	3
103	3	3	3	4	3	3	3	4	3
104	3	3	3	4	3	3	3	4	3
105	3	3	3	4	3	3	3	4	3
106	3	3	3	4	3	3	3	4	3
107	3	3	3	4	3	3	3	4	3
108	3	3	3	4	3	3	3	4	3
109	3	3	3	4	3	3	3	4	3
110	3	3	3	4	3	3	3	3	3
111	3	3	3	4	3	3	3	3	3
112	3	3	3	4	3	3	3	4	3
113	3	3	3	4	3	3	3	4	3
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3
115	4	3	4	3	4	4	4	4	4
116	4	4	4	3	4	4	4	4	4
117	3	4	3	3	3	3	4	4	3
118	4	4	3	3	4	4	4	4	4
119	4	4	4	3	4	4	4	4	4
120	4	4	4	3	4	4	4	4	4
121	3	4	4	3	3	3	4	4	3
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	3	3	3	3	3	3	4	3
124	3	3	4	3	3	3	4	4	3
125	3	3	4	4	3	4	4	4	4

126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	3	3	4	4	4	4	3
128	4	4	3	3	4	4	4	4	3
129	4	4	4	4	3	4	4	4	3
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	3	4	4	4	4	3
132	4	4	4	3	3	3	4	4	3
133	4	4	4	3	4	4	4	4	3
134	3	3	3	3	4	4	4	4	4
135	3	3	4	3	3	3	4	4	3
136	4	4	4	2	4	4	4	4	4
137	3	3	3	2	3	4	4	4	3
138	4	3	4	3	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	3	4	4	4	4	4
141	4	4	3	3	4	3	4	4	4
142	3	3	4	3	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	3	4	4	3	3	3	3
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	3	4	4	4	4	4
148	4	3	3	3	3	3	4	4	3
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	3	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	3	4	4	4	4	4
157	4	4	4	3	4	4	4	4	4
158	3	3	3	3	3	3	3	4	3
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	3	2	3	4	3	4	4
162	4	4	4	2	3	4	4	4	3
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	3	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	3	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	3	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	3	4	4	4	4	4
172	4	4	4	3	4	4	4	4	4
173	4	4	4	3	4	4	4	4	4
174	4	4	4	3	4	4	4	4	4
175	3	4	4	4	4	4	4	4	4

176	4	4	4	2	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	3
178	3	3	3	3	3	3	3	4	3
179	3	3	3	4	3	3	3	4	3
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	3	4	4	4	4	4
182	4	4	4	3	4	4	4	4	4
183	4	3	3	3	3	3	4	4	4
Jumlah	650	653	643	638	636	649	669	716	647
N.Rata-rata Unsur	3,55	3,57	3,51	3,49	3,48	3,55	3,66	3,91	3,54

Kesimpulan :
Nilai SKM setelah dikonversi = 89,57
Mutu pelayanan = **A**
Kinerja Unit Pelayanan = Sangat Baik

DATA UNIT PELAYANAN

Unit Pelayanan : BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN SAYURAN
Jenis Pelayanan : 1. JASA PENELITIAN
2. UNIT PENGELOLA BENIH TERSTANDAR (UPBS)
3. UJI LABORATORIUM

DATA MASYARAKAT

Umur	:	<table border="1"><thead><tr><th>Ket</th><th>Jumlah</th><th>Persen</th></tr></thead><tbody><tr><td>< 20 tahun</td><td>11</td><td>6.01%</td></tr><tr><td>20-30 tahun</td><td>75</td><td>40.98%</td></tr><tr><td>31-40 tahun</td><td>50</td><td>27.32%</td></tr><tr><td>41-50 tahun</td><td>38</td><td>20.76%</td></tr><tr><td>51-60 tahun</td><td>9</td><td>4.91%</td></tr><tr><td>> 60 tahun</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>183</td><td>100.00%</td></tr></tbody></table>	Ket	Jumlah	Persen	< 20 tahun	11	6.01%	20-30 tahun	75	40.98%	31-40 tahun	50	27.32%	41-50 tahun	38	20.76%	51-60 tahun	9	4.91%	> 60 tahun	0	0%	TOTAL	183	100.00%
Ket	Jumlah	Persen																								
< 20 tahun	11	6.01%																								
20-30 tahun	75	40.98%																								
31-40 tahun	50	27.32%																								
41-50 tahun	38	20.76%																								
51-60 tahun	9	4.91%																								
> 60 tahun	0	0%																								
TOTAL	183	100.00%																								
Jenis Kelamin	:	<table border="1"><thead><tr><th>Ket</th><th>Jumlah</th><th>Persen</th></tr></thead><tbody><tr><td>1. Laki-laki</td><td>104</td><td>56.83%</td></tr><tr><td>2. Perempuan</td><td>79</td><td>43.16%</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>183</td><td>100.00%</td></tr></tbody></table>	Ket	Jumlah	Persen	1. Laki-laki	104	56.83%	2. Perempuan	79	43.16%	TOTAL	183	100.00%												
Ket	Jumlah	Persen																								
1. Laki-laki	104	56.83%																								
2. Perempuan	79	43.16%																								
TOTAL	183	100.00%																								
Pendidikan Terakhir	:	<table border="1"><thead><tr><th>Ket</th><th>Jumlah</th><th>Persen</th></tr></thead><tbody><tr><td>SD ke bawah</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>SLTP</td><td>5</td><td>2.73%</td></tr><tr><td>SLTA</td><td>24</td><td>13.11%</td></tr><tr><td>D1-D2-D3</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>S-1</td><td>119</td><td>65.02%</td></tr><tr><td>S-2 ke atas</td><td>35</td><td>19.12%</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>183</td><td>100.00%</td></tr></tbody></table>	Ket	Jumlah	Persen	SD ke bawah	0	0%	SLTP	5	2.73%	SLTA	24	13.11%	D1-D2-D3	0	0%	S-1	119	65.02%	S-2 ke atas	35	19.12%	TOTAL	183	100.00%
Ket	Jumlah	Persen																								
SD ke bawah	0	0%																								
SLTP	5	2.73%																								
SLTA	24	13.11%																								
D1-D2-D3	0	0%																								
S-1	119	65.02%																								
S-2 ke atas	35	19.12%																								
TOTAL	183	100.00%																								
Pekerjaan Utama	:	<table border="1"><thead><tr><th>Ket</th><th>Jumlah</th><th>Persen</th></tr></thead><tbody><tr><td>PNS/TNI/POLRI</td><td>67</td><td>36.61%</td></tr><tr><td>Pegawai Swasta</td><td>11</td><td>6.01%</td></tr><tr><td>Wiraswasta/Usahawan</td><td>14</td><td>7.65%</td></tr><tr><td>Pelajar/Mahasiswa</td><td>63</td><td>34.42%</td></tr><tr><td>Lainnya</td><td>28</td><td>15.30%</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>183</td><td>100.00%</td></tr></tbody></table>	Ket	Jumlah	Persen	PNS/TNI/POLRI	67	36.61%	Pegawai Swasta	11	6.01%	Wiraswasta/Usahawan	14	7.65%	Pelajar/Mahasiswa	63	34.42%	Lainnya	28	15.30%	TOTAL	183	100.00%			
Ket	Jumlah	Persen																								
PNS/TNI/POLRI	67	36.61%																								
Pegawai Swasta	11	6.01%																								
Wiraswasta/Usahawan	14	7.65%																								
Pelajar/Mahasiswa	63	34.42%																								
Lainnya	28	15.30%																								
TOTAL	183	100.00%																								

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BALAI PENELITIAN TANAMAN SAYURAN
PERIODE SURVEY
1 April - 29 Juni 2024

89,57	NILAI SKM	NAMA LAYANAN	:	KUNJUNGAN			
		Jenis Kelamin	:	Keterangan	Jumlah	Persen	
				1. Laki-laki	104	56.83%	
				2. Perempuan	79	43.16%	
				TOTAL	183	100.00%	
		Pendidikan Terakhir	:	Ket	Jumlah	Persen	
				1. SD ke bawah	0	0%	
				2. SLTP	5	2.73%	
				3. SLTA	24	13.11%	
				4. D1-D2-D3	0	0%	
				5. S-1	119	65.02%	
				6. S-2 ke atas	35	19.12%	
		TOTAL	183	100.00%			
		PERIODE SURVEY = April – Juni 2024					

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN
 ANDA SANGAT BERMANFAAT KEMAJUAN DAN PENINGKATAN
 PELAYANAN
 BALAI PENELITIAN TANAMAN SAYURAN**

**31 Juni 2024
 KEPALA BPSI TANAMAN SAYURAN**

Dr. Noor Roufiq Ahmadi, STP., MP