

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TRIWULAN I  
PERIODE Januari – Maret 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, Maret 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, Maret 2024

Tim Survei

## DAFTAR ISI

|   |            |
|---|------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>  | <b>ii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>  | <b>iii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>  | <b>iv</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>  | <b>v</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>  | <b>vi</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>  | <b>1</b>   |
| A. LATAR BELAKANG .....   | 1          |
| B. TUJUAN DAN SASARAN.....  | 1          |
| C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN .....  | 2          |
| D. TAHAPAN PELAKSANAAN.....   | 2          |
| <b>BAB II METODOLOGI PENELITIAN.....</b>  | <b>3</b>   |
| A. METODE SURVEI .....  | 3          |
| B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....  | 3          |
| C. VARIABEL PENGUKURAN SKM .....  | 3          |
| D. TEKNIK ANALISIS DATA .....   | 4          |
| <b>BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGUNJUNG BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN SAYURAN.....</b> | <b>5</b>   |
| <b>3. 1. Hasil Survei SKM Berdasarkan Rekap Tiga Jenis Pelayanan .....</b>  | <b>5</b>   |
| 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         |
| <b>3. 2. Hasil Survei SKM Berdasarkan Jenis Pelayanan .....</b>   | <b>15</b>  |
| A. Layanan Laboratorium Pengujian .....   | 15         |
| B. Layanan Penyebarluasan Hasil Standardisasi .....   | 16         |
| C. Layanan Unit Pengelola Benih Sumber (UPBS) .....   | 17         |
| <b>BAB IV HASIL TINDAK LANJUT EVALUASI .....</b>  | <b>18</b>  |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>  | <b>20</b>  |
| A. KESIMPULAN.....  | 20         |
| B. SARAN.....   | 21         |
| <b>RUJUKAN.....</b>   | <b>17</b>  |

## 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 Januari – Maret 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 272. 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 91,14 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                        | 3,62           | 5         |
| 2.  | Prosedur                           | 3,73           | 2         |
| 3.  | Waktu Pelayanan                    | 3,59           | 7         |
| 4.  | Biaya/Tarif                        | 3,32           | 9         |
| 5.  | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,56           | 8         |
| 6.  | Kompetensi Pelaksana               | 3,70           | 4         |
| 7.  | Perilaku Pelaksana                 | 3,73           | 3         |
| 8.  | Penanganan Pegaduan                | 3,96           | 1         |
| 9.  | Kualitas Sarana dan Prasarana      | 3,61           | 6         |

## A. Persyaratan

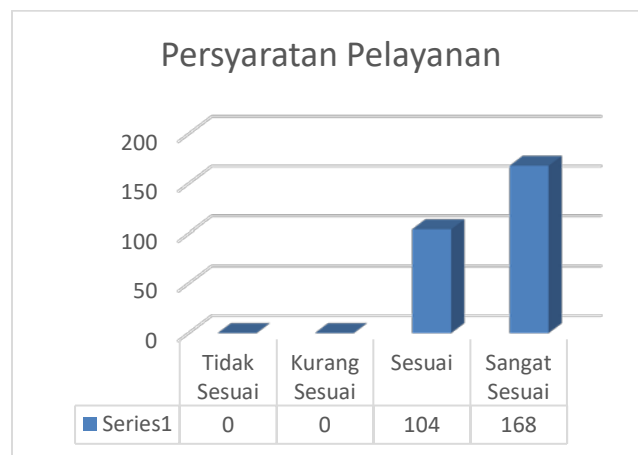
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,62 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**.

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        | 104       | 38,2% |
| 4      | Sangat Sesuai | 168       | 61,8% |
| Jumlah |               | 272       | 100%  |

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



**Gambar 1. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan**

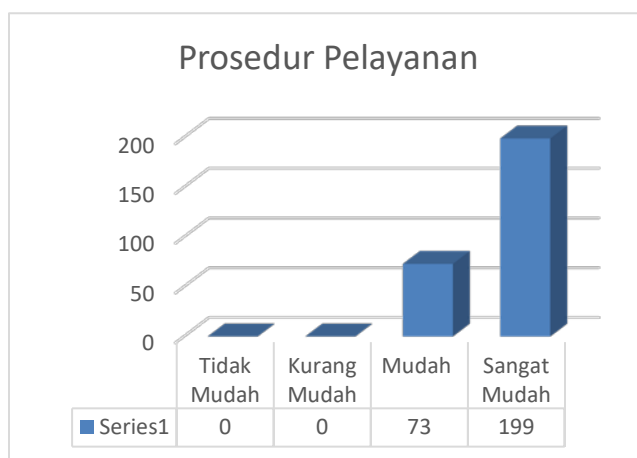
## B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,73 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  | 0         | 0,0%  |
| 2      | Kurang Mudah | 0         | 0,0%  |
| 3      | Mudah        | 73        | 26,8% |
| 4      | Sangat Mudah | 199       | 73,2% |
| Jumlah |              | 272       | 100%  |

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



**Gambar 2. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur**

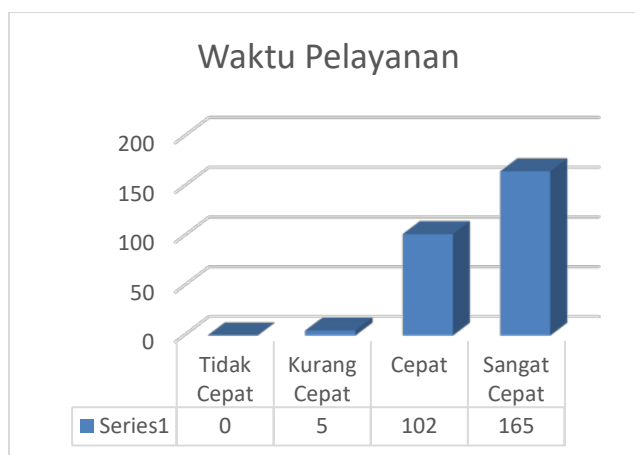
### C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,59 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  | 0         | 0,0%  |
| 2      | Kurang Cepat | 5         | 1,8%  |
| 3      | Cepat        | 102       | 37,5% |
| 4      | Sangat Cepat | 165       | 60,7% |
| Jumlah |              | 272       | 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

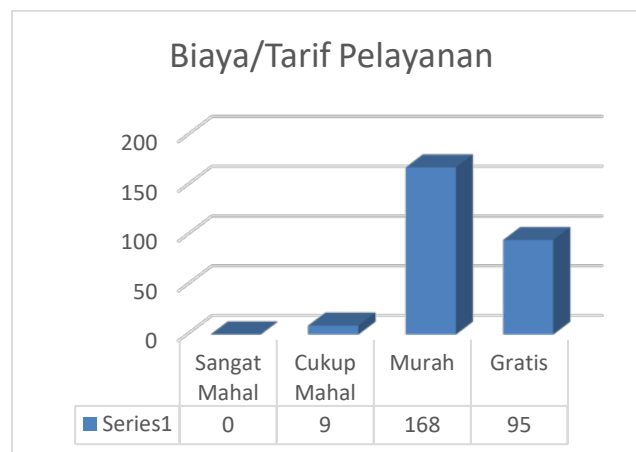
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,32 berada pada interval skor 3,26 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  | 9         | 3,3%  |
| 3      | Murah        | 168       | 61,8% |
| 4      | Gratis       | 95        | 34,9% |
| Jumlah |              | 272       | 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

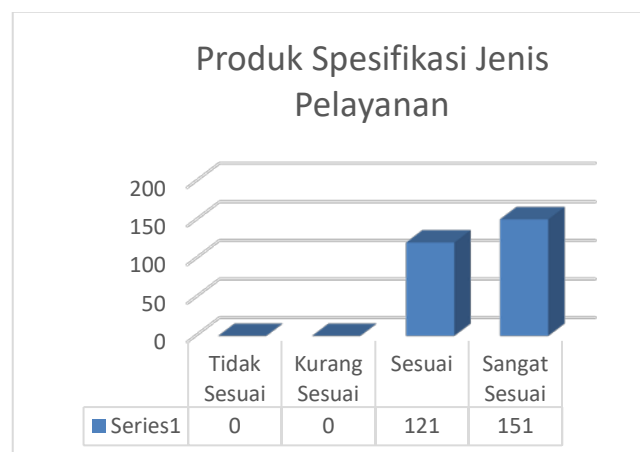
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,56 berada pada interval skor 3,26 s/d 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  | 0         | 0,0%  |
| 2      | Kurang Sesuai | 0         | 0,0%  |
| 3      | Sesuai        | 121       | 44,5% |
| 4      | Sangat Sesuai | 151       | 55,5% |
| Jumlah |               | 272       | 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

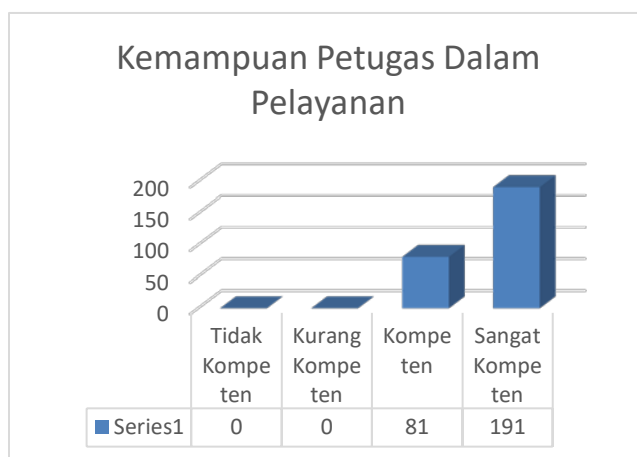
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,70 berada pada interval 3,26 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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        | 81        | 29,8% |
| 4      | Sangat Kompeten | 191       | 70,2% |
| Jumlah |                 | 272       | 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

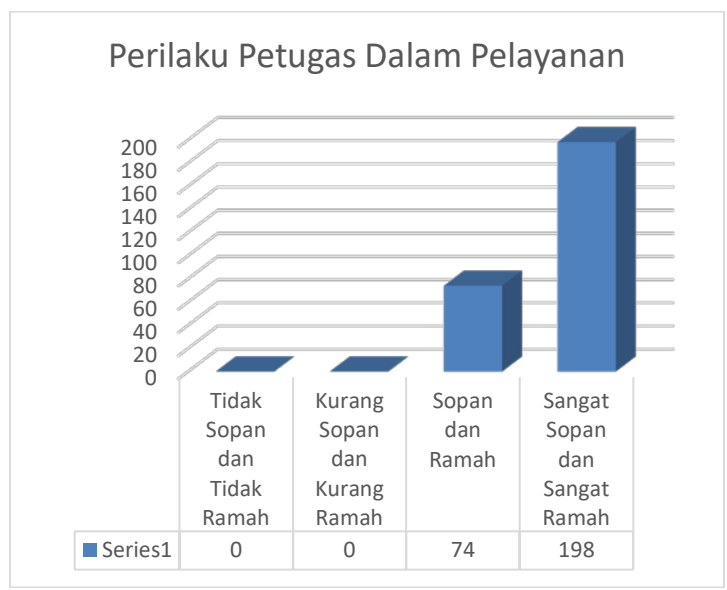
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,73 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan BPSI Tanaman Sayuran, ruang lingkup perilaku pelaksana 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               | 74        | 27,2% |
| 4      | Sangat Sopan dan Sangat Ramah | 198       | 72,8% |
| Jumlah |                               | 272       | 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

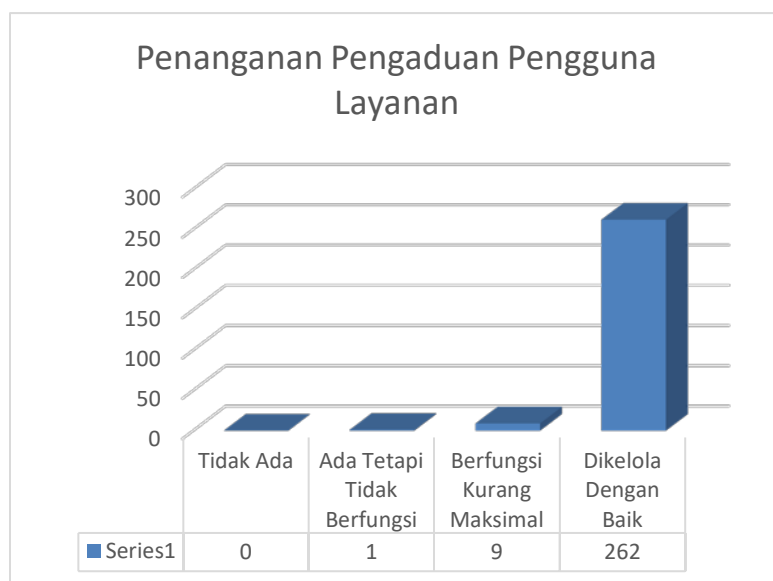
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,96 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan layanan BPSI 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 | 1         | 0,4%   |
| 3      | Berfungsi Kurang Maksimal  | 9         | 3,3%   |
| 4      | Dikelola Dengan Baik       | 262       | 96,3%  |
| Jumlah |                            | 272       | 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

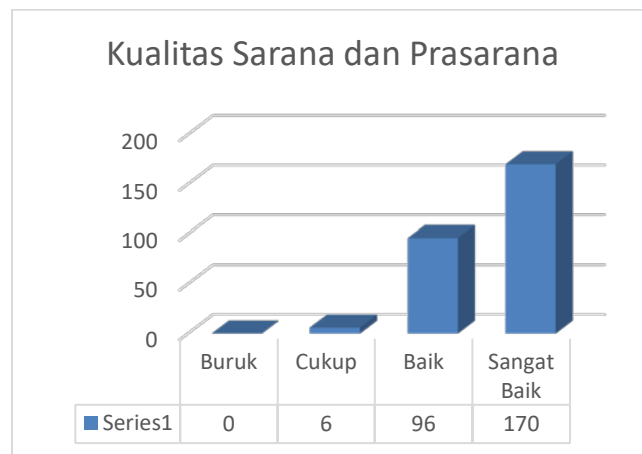
Kualitas Sarana dan Prasarana, adalah penggunaan fasilitas guna pemuasan pelayanan publik. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,61 berada pada interval skor 3,57 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan layanan BPSI Tanaman Sayuran, ruang 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       | 6         | 2,2%   |
| 3      | Baik        | 96        | 35,3%  |
| 4      | Sangat Baik | 170       | 62,5%  |
| Jumlah |             | 272       | 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

Penggunaan survei pengguna layanan Laboratorium Pengujian yang telah dilaksanakan pada Triwulan I Tahun 2024 pada periode bulan Januari s.d April dengan keseluruhan populasi berjumlah 81 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                          | <b>Persyaratan</b>                             | <b>3,41</b>     | <b>85,24</b> |
| U2                          | <b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>          | <b>3,66</b>     | <b>91,57</b> |
| U3                          | Waktu Penyelesaian                             | 3,45            | 86,14        |
| U4                          | Biaya/Tarif                                    | 2,94            | 73,49        |
| U5                          | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan             | 3,40            | 84,94        |
| U6                          | Kompetensi Pelaksana                           | 3,63            | 90,66        |
| U7                          | <b>Perilaku Pelaksana</b>                      | <b>3,69</b>     | <b>92,17</b> |
| U8                          | <b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b> | <b>3,94</b>     | <b>98,49</b> |
| U9                          | Sarana dan Prasarana                           | 3,49            | 87,35        |
| <b>NRR Tertimbang Unsur</b> |  | <b>3,51</b>     | <b>87,78</b> |

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

- a. Jumlah responden : 81 responden
- b. Nilai IKM : 87,78
- c. Kategori mutu pelayanan : Sangat Baik
- d. Nilai mutu pelayanan : A

## B. Layanan Penyebarluasan Hasil Standardisasi

Penggunaan survei pengguna layanan Penyebarluasan Hasil Standardisasi yang telah dilaksanakan pada Triwulan I Tahun 2024 pada periode bulan Januari s.d April dengan keseluruhan populasi berjumlah 72 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                             | 3,74            | 93,40        |
| U2                          | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 3,79            | 94,79        |
| U3                          | Waktu Penyelesaian                      | 3,65            | 91,32        |
| U4                          | Biaya/Tarif                             | 4,00            | 100,00       |
| U5                          | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3,67            | 91,67        |
| U6                          | Kompetensi Pelaksana                    | 3,72            | 93,06        |
| U7                          | Perilaku Pelaksana                      | 3,68            | 92,01        |
| U8                          | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,94            | 98,61        |
| U9                          | Sarana dan Prasarana                    | 3,67            | 91,67        |
| <b>NRR Tertimbang Unsur</b> |   | <b>3,76</b>     | <b>94,06</b> |

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

- a. Jumlah responden : 72 responden
- b. Nilai IKM : 94,06
- c. Kategori mutu pelayanan : Sangat Baik
- d. Nilai mutu pelayanan : A

### C. Layanan Unit Pengelola Benih Sumber (UPBS)

Penggunaan survei pengguna layanan Unit Pengelola Benih Sumber (UPBS) yang telah dilaksanakan pada Triwulan I Tahun 2024 pada periode bulan Januari s.d April dengan keseluruhan populasi berjumlah 117 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                                    | 3,69            | 92,31        |
| U2                          | Sistem, Mekanisme dan Prosedur                 | 3,74            | 93,59        |
| U3                          | Waktu Penyelesaian                             | 3,65            | 91,24        |
| U4                          | <b>Biaya/Tarif</b>                             | <b>3,16</b>     | <b>79,06</b> |
| U5                          | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan             | 3,60            | 89,96        |
| U6                          | Kompetensi Pelaksana                           | 3,74            | 93,59        |
| U7                          | <b>Perilaku Pelaksana</b>                      | <b>3,79</b>     | <b>94,66</b> |
| U8                          | <b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b> | <b>3,98</b>     | <b>99,57</b> |
| U9                          | Sarana dan Prasarana                           | 3,66            | 91,45        |
| <b>NRR Tertimbang Unsur</b> |  | <b>3,67</b>     | <b>91,71</b> |

Sehingga dapat disimpulkan bahwa perolehan tingkat kepuasan dari pengguna layanan Unit Pengelola Benih Sumber (UPBS) adalah sebagai berikut :

- a. Jumlah responden : 117 responden
- b. Nilai IKM : 91,71
- 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 I Tahun 2024, diketahui bahwa unsur pelayanan biaya/tarif mendapatkan penilaian terendah pada Layanan Laboratorium Pengujian yaitu dengan penilaian **2,94** dan pada Unit Pengelola Benih Sumber yaitu dengan penilaian **3,16**. Unsur kecepatan waktu pelayanan mendapatkan penilaian terendah pada Layanan Penyebarluasan Hasil Standardisasi yaitu dengan penilaian **3,65**. 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     | 3,41                | 3,66 | 3,45 | 2,94 | 3,4  | 3,63 | 3,69 | 3,94 | 3,49 | 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 | 3,74                | 3,79 | 3,65 | 4    | 3,67 | 3,72 | 3,68 | 3,94 | 3,67 | Kecepatan waktu pelayanan                     | 1. Pengoptimalan waktu pelayanan<br>2. Peningkatan kompetensi bagi petugas layanan  | 1. Rapat koordinasi evaluasi dengan tim pelayanan publik membahas kecepatan waktu pelayanan.<br>2. Melakukan pembekalan budaya pelayanan prima kepada petugas pelayanan      |            |



|   |                             |      |      |      |      |     |      |      |      |      |                       |   |  |  |
|---|-----------------------------|------|------|------|------|-----|------|------|------|------|-----------------------|---|--|--|
| 3 | Unit Pengelola Benih Sumber | 3,69 | 3,74 | 3,65 | 3,16 | 3,6 | 3,74 | 3,79 | 3,98 | 3,66 | 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 |  |
|---|-----------------------------|------|------|------|------|-----|------|------|------|------|-----------------------|---|--|--|

## 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 91,14 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 lingkungnya, 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.<br>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                | 3                     | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 2                | 3                     | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 3                | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   |
| 4                | 4                     | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |
| 5                | 4                     | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 6                | 4                     | 4   | 2   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   |
| 7                | 4                     | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 8                | 4                     | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 9                | 3                     | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 10               | 4                     | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   |
| 11               | 3                     | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   |
| 12               | 3                     | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   |
| 13               | 3                     | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   |
| 14               | 3                     | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 15               | 4                     | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 16               | 4                     | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 17               | 4                     | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 18               | 4                     | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 19               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   |
| 20               | 3                     | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 21               | 3                     | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 22               | 3                     | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 23               | 4                     | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   |
| 24               | 4                     | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 25               | 3                     | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 26 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 28 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 29 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 30 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 41 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 44 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 52 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 57 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 59 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 63 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 64 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 66 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 69 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 70 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 71 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 75 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |



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

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 176 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 177 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 178 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 179 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 180 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 181 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 182 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 183 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 184 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 185 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 186 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 187 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 188 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 189 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 190 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 191 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 192 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 193 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 194 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 195 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 196 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 197 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 198 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 199 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 200 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 201 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 202 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 203 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 204 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 205 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 206 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 207 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 208 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 209 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 210 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 211 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 212 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 213 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 214 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 215 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 216 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 217 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 218 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 219 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 220 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 221 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 222 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 223 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 224 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 225 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 226 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 227 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |



|                          |             |             |             |             |             |             |             |             |             |
|--------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 228                      | 4           | 4           | 3           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 3           |
| 229                      | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| 230                      | 4           | 3           | 3           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 3           |
| 231                      | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| 232                      | 4           | 4           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| 233                      | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| 234                      | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 4           | 3           |
| 235                      | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           |
| 236                      | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 4           | 3           |
| 237                      | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| 238                      | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 4           | 3           |
| 239                      | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| 240                      | 3           | 3           | 3           | 3           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           |
| 241                      | 4           | 4           | 3           | 3           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           |
| 242                      | 4           | 4           | 3           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 2           |
| 243                      | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| 244                      | 3           | 3           | 3           | 3           | 4           | 3           | 3           | 4           | 3           |
| 245                      | 3           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 3           |
| 246                      | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| 247                      | 3           | 4           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 4           | 3           |
| 248                      | 3           | 3           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 3           |
| 249                      | 4           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| 250                      | 3           | 4           | 4           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| 251                      | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| 252                      | 3           | 4           | 4           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 3           |
| 253                      | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| 254                      | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| 255                      | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| 256                      | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 3           |
| 257                      | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 3           |
| 258                      | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| 259                      | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 3           |
| 260                      | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| 261                      | 4           | 4           | 4           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| 262                      | 3           | 3           | 4           | 3           | 4           | 3           | 4           | 4           | 3           |
| 263                      | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 4           | 3           |
| 264                      | 3           | 4           | 4           | 4           | 3           | 3           | 4           | 4           | 3           |
| 265                      | 4           | 4           | 4           | 4           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           |
| 266                      | 4           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| 267                      | 3           | 4           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 4           | 3           |
| 268                      | 4           | 4           | 4           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| 269                      | 3           | 3           | 4           | 3           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           |
| 270                      | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| 271                      | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| 272                      | 4           | 4           | 4           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 3           |
| <b>Jumlah</b>            | <b>984</b>  | <b>1015</b> | <b>976</b>  | <b>902</b>  | <b>967</b>  | <b>1007</b> | <b>1014</b> | <b>1077</b> | <b>982</b>  |
| <b>N.Rata-rata Unsur</b> | <b>3,62</b> | <b>3,73</b> | <b>3,59</b> | <b>3,32</b> | <b>3,56</b> | <b>3,70</b> | <b>3,73</b> | <b>3,96</b> | <b>3,61</b> |

Kesimpulan :  
 Nilai SKM setelah dikonversi = 91.14  
 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 :

| Ket          | Jumlah     | Persen         |
|--------------|------------|----------------|
| < 20 tahun   | 23         | 8.45%          |
| 20-30 tahun  | 59         | 21.69%         |
| 31-40 tahun  | 74         | 27.20%         |
| 41-50 tahun  | 58         | 21.32%         |
| 51-60 tahun  | 58         | 21.32%         |
| > 60 tahun   | 0          | 0%             |
| <b>TOTAL</b> | <b>272</b> | <b>100.00%</b> |

Jenis Kelamin :

| Ket          | Jumlah     | Persen         |
|--------------|------------|----------------|
| 1. Laki-laki | 150        | 55.14%         |
| 2. Perempuan | 122        | 44.85%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>272</b> | <b>100.00%</b> |

Pendidikan Terakhir :

| Ket          | Jumlah     | Persen         |
|--------------|------------|----------------|
| SD ke bawah  | 3          | 1.10%          |
| SLTP         | 15         | 5.51%          |
| SLTA         | 62         | 22.79%         |
| D1-D2-D3     | 2          | 0.73%          |
| S-1          | 157        | 57.72%         |
| S-2 ke atas  | 33         | 12.13%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>272</b> | <b>100.00%</b> |

Pekerjaan Utama :

| Ket                 | Jumlah     | Persen         |
|---------------------|------------|----------------|
| PNS/TNI/POLRI       | 78         | 28.67%         |
| Pegawai Swasta      | 42         | 15.44%         |
| Wiraswasta/Usahawan | 16         | 5.88%          |
| Pelajar/Mahasiswa   | 93         | 34.19%         |
| Lainnya             | 43         | 15.80%         |
| <b>TOTAL</b>        | <b>272</b> | <b>100.00%</b> |

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BALAI PENELITIAN TANAMAN SAYURAN**  
**PERIODE SURVEY**  
**1 Januari - 29 Maret 2024**

|                  |                                       |          |                  |        |         |  |
|------------------|---------------------------------------|----------|------------------|--------|---------|--|
| <b>NILAI SKM</b> | <b>NAMA LAYANAN</b>                   | <b>:</b> | <b>KUNJUNGAN</b> |        |         |  |
| <b>91,14</b>     | Jenis Kelamin                         | <b>:</b> | Keterangan       | Jumlah | Persen  |  |
|                  |                                       |          | 1. Laki-laki     | 150    | 55.14%  |  |
|                  |                                       |          | 2. Perempuan     | 122    | 44.85%  |  |
|                  |                                       |          | <b>TOTAL</b>     | 272    | 100.00% |  |
|                  | Pendidikan Terakhir                   | <b>:</b> | Ket              | Jumlah | Persen  |  |
|                  |                                       |          | 1. SD ke bawah   | 3      | 1.10%   |  |
|                  |                                       |          | 2. SLTP          | 15     | 5.51%   |  |
|                  |                                       |          | 3. SLTA          | 62     | 22.79%  |  |
|                  |                                       |          | 4. D1-D2-D3      | 2      | 0.73%   |  |
|                  |                                       |          | 5. S-1           | 157    | 57.72%  |  |
|                  |                                       |          | 6. S-2 ke atas   | 33     | 12.13%  |  |
|                  |                                       |          | <b>TOTAL</b>     | 272    | 100.00% |  |
|                  | PERIODE SURVEY = Januari – Maret 2024 |          |                  |        |         |  |

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

**31 Maret 2024**  
**KEPALA BPSI TANAMAN SAYURAN**

**Dr. Noor Roufiq Ahmadi, STP., MP**