

**LAPORAN HASIL
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BPSIP JAKARTA**

**TRIWULAN I
(PERIODE JANUARI S.D MARET)**



**BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN JAKARTA
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2025**

KATA PENGANTAR

Survey Kepuasan Masyarakat merupakan implementasi dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 38 yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan secara berkala sebagai upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan serta mengakomodir harapan dari masyarakat penerima/pengguna layanan.

Laporan ini merupakan interpretasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat triwulan I tahun 2025 terhadap layanan yang diberikan oleh Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP). Hasil survey diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan di lingkungan BPSIP DKI Jakarta. Demikian laporan ini kami susun, semoga laporan ini dapat bermanfaat dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik yang prima



Kepala Balai,

Dr. Sri Sasmita Dahlan, SP., M.Si. 

NIP. 198303192005012001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iii
RINGKASAN.....	iv
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan.....	1
II. METODE	2
2.1 Pelaksanaan SKM.....	2
2.2 Waktu dan Tempat	2
2.3 Metode SKM.....	2
III. HASIL DAN PEMBAHASAN	4
3.1 Mutu dan Jenis Layanan BPSIP Jakarta.....	4
3.2 Data responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	5
IV. PENUTUP	8
LAMPIRAN.....	9

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Konversi Mutu Pelayanan	3
Tabel 2. Mutu Pelayanan BPSIP Jakarta	4
Tabel 3. Jenis layanan BPSIP Jakarta	5
Tabel 4. Pengolahan data SKM Triwulan I (Periode Januari s.d Maret 2025)	10

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik nilai IKM dan jumlah responden	5
Gambar 2. Persentase jumlah responden berdasarkan jenis kelamin	6
Gambar 3. Jumlah responden berdasarkan Tingkat pendidikan	6
Gambar 4. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan	7
Gambar 5. Presentase responden berdasarkan range usia	7

RINGKASAN

BPSIP Jakarta terus berkomitmen dalam meningkatkan pelayanan dengan berpedoman pada beberapa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Unsur SKM merupakan faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil SKM tersebut selanjutnya dijadikan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Nilai Konversi IKM Triwulan I (periode Januari s.d Maret 2025) BPSIP Jakarta yaitu 92,59 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Nilai tersebut diperoleh dari sejumlah 33 responden yang menerima layanan, yang didominasi oleh layanan Kunjungan Taman Agro Standar dan Bimbingan Teknis/ Pelatihan/ Magang/ PKL. Dalam upaya meningkatkan layanan tersebut, BPSIP Jakarta terus berkomitmen dengan melakukan upaya perbaikan layanan guna meningkatkan mutu pelayanan di BPSIP Jakarta yang lebih baik.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

BPSIP Jakarta terus berkomitmen dalam meningkatkan pelayanan dengan berpedoman pada beberapa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan publik, diantaranya yaitu Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 30 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian dan Kesesuaian Penerapan Standar Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, BPSIP Jakarta melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik melalui unsur-unsur yang dapat dijadikan dan diberlakukan untuk semua jenis pelayanan. Unsur SKM merupakan faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil SKM tersebut selanjutnya dijadikan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM merupakan salah satu instrumen untuk mengukur tingkat kinerja pelayanan dan memberikan kesempatan kepada Masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja BPSIP Jakarta. Data indeks yang diperoleh akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan mendorong untuk meningkatkan mutu pelayanan khususnya di BPSIP Jakarta.

1.2 Tujuan

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di BPSIP Jakarta.

II. METODE

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPSIP Jakarta dilakukan secara mandiri dengan membentuk tim pelaksana kegiatan SKM.

2.2 Waktu dan Tempat

Pengisian kuesioner dilaksanakan pada bulan Januari s.d Maret 2025 di Kantor BPSIP Jakarta maupun di luar kantor BPSIP Jakarta pada saat pengguna jasa mendapatkan pelayanan.

2.3 Metode SKM

Metode SKM menggunakan metode kualitatif melalui pengukuran menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi Masyarakat terhadap suatu jenis Pelayanan Publik. Teknik SKM menggunakan kuesioner dengan wawancara tatap muka dan kuesioner elektronik (e-survei) menggunakan google form. Bentuk pilihan jawaban atas kuesioner mencerminkan tingkat kualitas pelayanan publik dimulai dari sangat baik sampai dengan tidak baik. Pengumpulan data diperoleh dengan menanyakan kepada Masyarakat mengenai unsur SKM. Unsur SKM, terdiri atas:

1. Persyaratan (U1)
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)
3. Waktu Penyelesaian (U3)
4. Biaya atau tarif*) (U4)
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik (U5)
6. Kompetensi Pelaksana (U6)
7. Perilaku Pelaksana (U7)
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan; dan (U8)
9. Prasarana dan Sarana (U9)

Berdasarkan PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji dalam perhitungan SKM. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

	Jumlah bobot	1
Bobot nilai rata-rata tertimbang =		
	Jumlah unsur	9

$$= \frac{1}{9} = 0,11$$

Sedangkan, untuk memperoleh nilai SKM digunakan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi SKM} = \text{Nilai SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai SKM seperti table 1 sebagai berikut.

Tabel 1. Nilai Konversi Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kategori
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Mutu dan Jenis Layanan BPSIP Jakarta

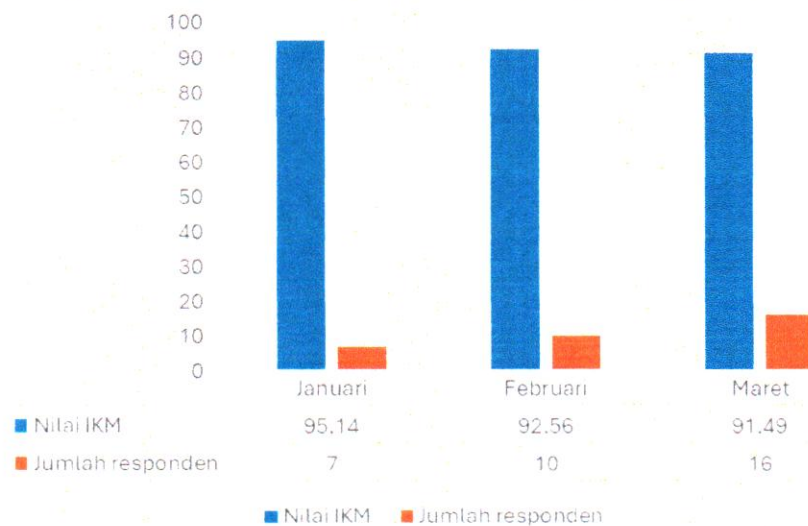
Nilai rata-rata konversi IKM BPSIP Jakarta dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan pada Triwulan I periode bulan Januari s.d Maret 2025 yaitu 92,59 dengan mutu pelayanan A (Tabel 2). Nilai konversi tersebut berada di range nilai konversi IKM antara 88,31-100 untuk kategori Sangat Baik (Tabel 1), yang diperoleh dari 33 responden.

Tabel 2. Mutu Pelayanan BPSIP Jakarta

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Konversi IKM Per Unsur	Mutu Pelayanan	Kategori
1	Persyaratan (U1)	90,91	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	90,15	A	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian (U3)	87,50	B	Baik
4	Biaya/Tarif (U4)	100,00	A	Sangat Baik
5	Produk/Jenis Layanan (U5)	90,63	A	Sangat Baik
6	Kompentisi Pelaksana (U6)	92,42	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana (U7)	93,94	A	Sangat Baik
8	Penanganan saran, Keluhan, dan Pengaduan (U8)	90,91	A	Sangat Baik
9	Prasarana dan Sarana (U9)	97,73	A	Sangat Baik
Nilai IKM BPSIP Jakarta		92,59	A	Sangat Baik

Berdasarkan data konversi IKM per unsur, diperoleh data nilai konversi IKM umumnya berada pada kategori Sangat Baik dengan mutu pelayanan A. Namun, terdapat satu unsur pelayanan yaitu unsur waktu penyelesaian (U3), yang menunjukkan nilai paling rendah dibandingkan dengan nilai konversi IKM unsur pelayanan lainnya yaitu 87,50 dengan mutu pelayanan B (Baik). Sehingga perlu diinformasikan sebelumnya terkait SOP waktu penyelesaian layanan kepada penerima layanan.

Sementara itu, nilai IKM per bulan dari Januari sampai dengan Maret 2025 menunjukkan penurunan (Gambar 1). Namun, nilai IKM tersebut masih berada di kategori Sangat Baik dengan mutu pelayanan A. Hal ini, diduga karena dipengaruhi oleh peningkatan jumlah responden pada setiap bulannya. Jumlah responden yang lebih tinggi cenderung memberikan penilaian yang lebih beragam dengan faktor pembagi yang lebih besar.



Gambar 1. Grafik nilai IKM dan jumlah responden

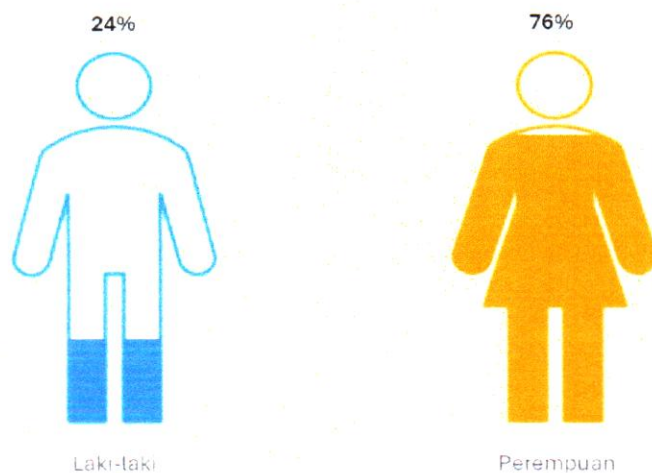
BPSIP Jakarta memiliki Jenis informasi/ layanan diantaranya yaitu layanan Konsultasi dan Rekomendasi Informasi Standardisasi Pertanian; Bimbingan Teknis / Pelatihan/ Magang/ PKL; Perpustakaan; dan Kunjungan Taman Agro Standar. Berdasarkan jumlah responden, jenis layanan pada Triwulan I didominasi oleh layanan Bimbingan Teknis/ Pelatihan/ Magang/ PKL sebanyak 15 orang dan layanan Kunjungan Taman Agro Standar sebanyak 18 orang.

Tabel 3. Jenis layanan BPSIP Jakarta

Jenis Informasi/ Layanan	Jumlah responden
Layanan Konsultasi dan Rekomendasi Informasi Standarisasi Pertanian	-
Layanan Bimbingan Tekis/Pelatihan/Magang/PKL	15 orang
Layanan Perpustakaan	-
Layanan Kunjungan Taman Agro Standar	18 orang
Total	33 orang

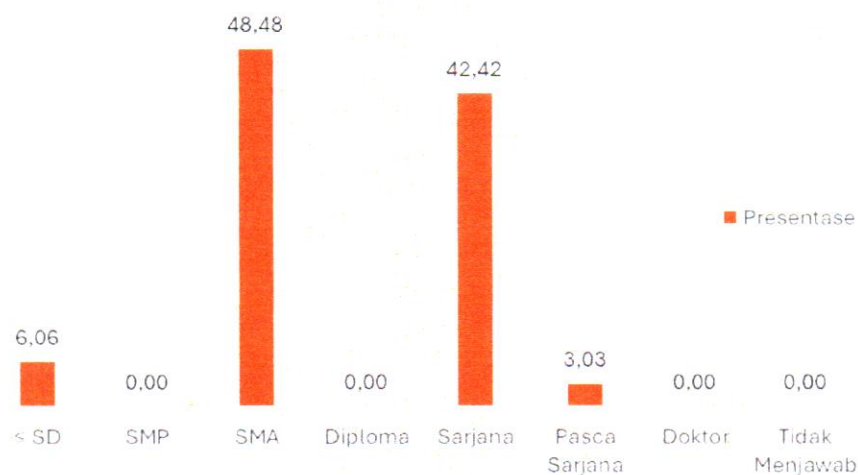
3.2 Data responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Hasil SKM Triwulan I periode Januari s.d Maret 2025 diperoleh sejumlah 33 responden. Data responden tersebut dikelompokan berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, informasi yang dibutuhkan dan range usia. Berdasarkan data responden yang masuk diperoleh presentase data responden wanita dengan presentase paling tinggi yaitu sebesar 76%, sedangkan responden laki-laki sebesar 24% (Gambar 2).



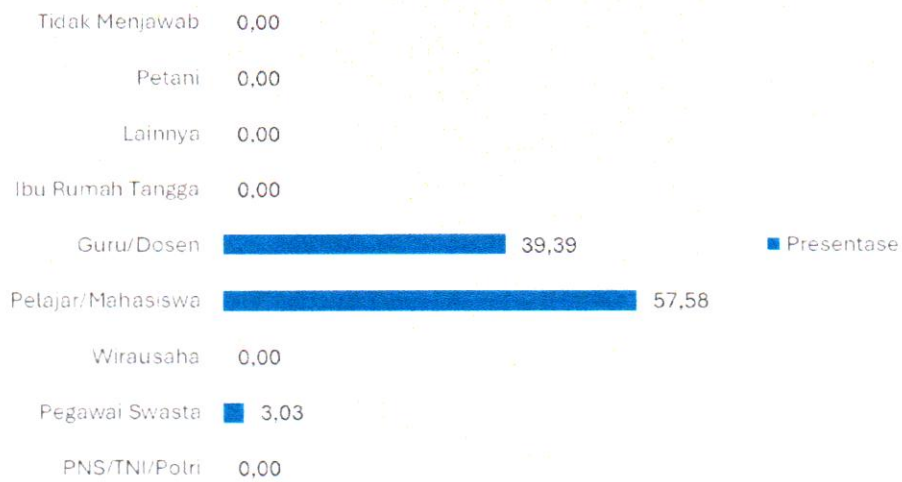
Gambar 2. Persentase jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Selain itu, jumlah responden berdasarkan Tingkat Pendidikan didominasi oleh Tingkat Pendidikan pada jenjang setingkat SMA sebesar 48,48% dan Sarjana sebesar 42,42% (Gambar 3).



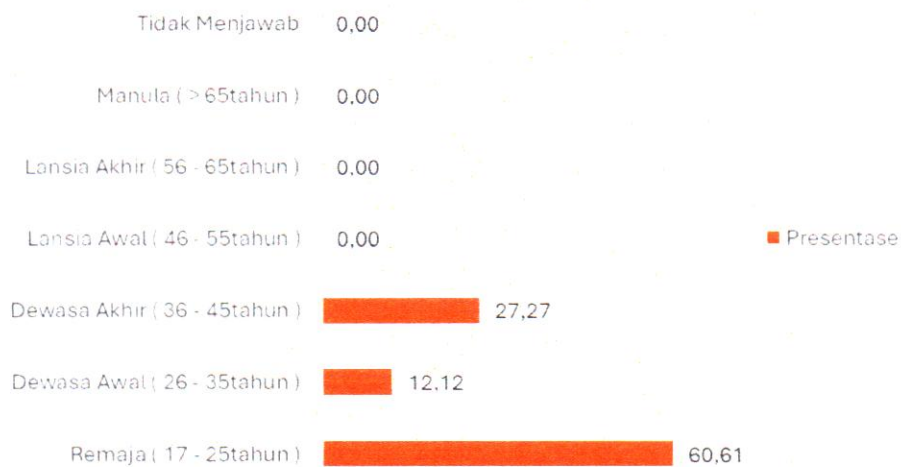
Gambar 3. Jumlah responden berdasarkan Tingkat pendidikan

Berdasarkan jenis pekerjaan, jumlah responden didominasi oleh dua kategori yaitu pelajar/mahasiswa sebanyak 57,58% dan guru/dosen sebanyak 39, 39%. Jenis pekerjaan lainnya berasal dari kategori pegawai swasta sebanyak 3,03% (Gambar 4).



Gambar 4. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan

Berdasarkan range usia berdasarkan WHO, responden didominasi pada range usia remaja (17-25) tahun dengan presentase sebesar 60,61%. Selanjutnya diikuti oleh range usia kategori dewasa akhir (36-45) tahun yaitu 27,27%; dan dewasa awal (26-35) tahun sebesar 12,12% (Gambar 5).



Gambar 5. Presentase responden berdasarkan range usia

IV. PENUTUP

Nilai Konversi IKM Triwulan I (periode Januari s.d Maret 2025) BPSIP Jakarta yaitu **92,59** dengan mutu pelayanan **A (Sangat Baik)**. Nilai tersebut diperoleh dari sejumlah 33 responden yang menerima layanan, yang didominasi oleh layanan Kunjungan Taman Agro Standar dan Bimbingan Teknis/ Pelatihan/ Magang/ PKL. Dalam upaya meningkatkan layanan tersebut, BPSIP Jakarta terus berkomitmen dengan melakukan upaya perbaikan layanan guna meningkatkan mutu pelayanan di BPSIP Jakarta yang lebih baik.

LAMPIRAN

Pengolahan Data SKM Per Responden dan Per Unsur Pelayanan
Triwulan I (Periode Januari s.d Maret) 2025

Unit Pelayanan : Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Jakarta
 Alamat : Jl. Raya Ragunan No. 30, Pasar Minggu – Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12540

Tabel 4. Pengolahan data SKM Triwulan I (Periode Januari s.d Maret 2025)

No.	Nama	Pendidikan	Pekerjaan	Usia	Informasi	Indeks Kepuasan Masyarakat								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Heni Lupita Sari	Perempuan	Guru	33	Layanan Kunjungan Agro Edu	4	4	3	4	4	4	4	4	3,89
2	Charunia Dwi Puspita	Perempuan	Guru	24	Layanan Kunjungan Agro Edu	4	3	3	3	4	3	4	4	3,67
3	Erisa	Perempuan	Guru	37	Layanan Kunjungan Agro Edu	4	4	3	4	4	4	4	4	3,89
4	Zaki	Laki-laki	Guru	42	Layanan Kunjungan Agro Edu	4	3	3	4	3	4	4	4	3,67
5	Eliyani	Perempuan	Guru	44	Layanan Kunjungan Agro Edu	4	4	3	4	4	4	4	4	3,89
6	Vika Amalia	Perempuan	Guru	41	Layanan Kunjungan Agro Edu	4	4	4	4	4	4	4	4	3,67
7	Epi Apipah	Perempuan	Pegawai Swasta	45	Layanan Kunjungan Agro Edu	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
8	Ginna Meriana	Perempuan	Guru	32	Layanan Kunjungan Agro Edu	4	4	4	4	4	4	4	3	3,89
9	Aklima Dewi	Perempuan	Guru	32	Layanan Kunjungan Agro Edu	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
10	Airinda Aulia Putri	Perempuan	Pelajar	21	Layanan Bimbingan Teknis/Pel	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
11	Nuzratul Amira	Perempuan	Pelajar	20	Layanan Bimbingan Teknis/Pel	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
12	Imavila Syifa Nabhana	Perempuan	Pelajar	21	Layanan Bimbingan Teknis/Pel	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
13	Raihan Putra Niwana	Laki-laki	Pelajar	18	Layanan Bimbingan Teknis/Pel	3	3	4	4	3	3	4	3	3,44
14	Aprilia Nurul Putri	Perempuan	Pelajar	18	Layanan Bimbingan Teknis/Pel	3	3	3	3	3	3	4	4	3,33
15	Mulan Sri Wijayanti	Perempuan	Guru	39	Layanan Bimbingan Teknis/Pel	3	3	3	4	3	3	3	3	3,22
16	Sukomukti	Perempuan	Pelajar	18	Layanan Bimbingan Teknis/Pel	4	4	3	-	-	4	4	4	3,86
17	Athika	Perempuan	Pelajar	18	Layanan Bimbingan Teknis/Pel	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
18	Risna Haspiani	Perempuan	Guru	45	Layanan Kunjungan Agro Edu	4	3	3	3	4	4	4	4	3,67
19	Sadik Ahmad	Laki-laki	Guru	45	Layanan Kunjungan Agro Edu	3	3	3	4	4	4	4	4	3,75
20	Salsabila Shiellany	Perempuan	Guru	26	Layanan Kunjungan Agro Edu	3	3	-	4	4	4	4	4	3,89
21	Vesti Ramayani	Perempuan	Guru	41	Layanan Kunjungan Agro Edu	4	4	4	4	4	4	4	4	3,78
22	Reno Ansah Handasugi	Laki-laki	Pelajar	16	Layanan Kunjungan Agro Edu	3	4	3	4	4	4	4	4	4,00
23	Muhamad Hendri Saputra	Laki-laki	Pelajar	16	Layanan Kunjungan Agro Edu	4	4	4	4	4	4	4	4	3,67
24	Muhammad Iqmal Fahri	Laki-laki	Pelajar	17	Layanan Kunjungan Agro Edu	4	4	4	4	4	3	3	4	4,00
25	Muhammad Apriansya	Laki-laki	Pelajar	19	Layanan Kunjungan Agro Edu	4	4	4	4	4	4	4	4	3,89
26	Gede Putu Anwen Rudraf	Laki-laki	Pelajar	16	Layanan Kunjungan Agro Edu	4	4	3	4	4	4	4	4	3,89
27	Bella Amanda	Perempuan	Pelajar	18	Layanan Bimbingan Teknis/Pel	4	4	4	4	4	4	4	3	4,00
28	Airun Maharani Putri	Perempuan	Pelajar	17	Layanan Bimbingan Teknis/Pel	4	4	4	4	4	4	4	4	3,22
29	Nadia Febrianti	Perempuan	Pelajar	18	Layanan Bimbingan Teknis/Pel	3	3	3	4	3	3	3	3	3,22

