



BPMPT

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**bangga
melayani
bangsa**



LAPORAN SKM SEMESTER I

2026

Balai Pengujian Mutu Produk Tanaman
Direktorat Jenderal Tanaman Pangan
Kementerian Pertanian



<https://bpmpt.tanamanpangan.pertanian.go.id/>



0811 112431

DAFTAR ISI

	Halaman
LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	
DAFTAR ISI	1
BAB I. PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	
1.2 Dasar pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	
1.3 Maksud dan Tujuan	
1.4 Metode Pengumpulan Data	
1.5 Waktu Pelaksanaan SKM	
Bab II. ANALISIS DATA SKM	9
2.1 Analisis Responden	
2.2 Hasil Pelaksanaan SKM	
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	
2.4 Trend Nilai SKM	
Bab III. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	13
BAB IV. KESIMPULAN.....	15
LAMPIRAN	
1. Kuisisioner	
2. Hasil Perhitungan SKM	

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I

BALAI PENGUJIAN MUTU PRODUK TANAMAN

Januari - Juni 2026

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemberi pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang harus digerakkan dan disosialisasikan secara terbuka sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sejalan dengan tujuan reformasi birokrasi adalah membangun aparatur negara agar mampu mengemban misi, tugas dan fungsi serta perannya masing-masing, secara bersih, efektif dan efisien dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik.

Menurut Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 19 telah mengamatkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing. Terkait dengan hal tersebut, maka membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban warga negara.

Balai Pengujian Mutu Produk Tanaman (BPMPT) mempunyai peranan penting dalam memberikan data hasil pengujian mutu pestisida, pupuk dan produk tanaman yang valid, sebagai dasar bagi lembaga yang berwenang untuk memberikan sertifikasi dan jaminan mutu pestisida, pupuk, serta keselamatan konsumen dari potensi cemaran pestisida, aflatoksin dan logam berat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 07 Tahun 2025 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Tanaman Pangan, BPMPT merupakan UPT yang berada di bawah Direktorat Jenderal Tanaman Pangan dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Tanaman Pangan. Secara teknis BPMPT dibina oleh Direktur Pelindungan Tanaman Pangan dan Direktur Hilirisasi Hasil Tanaman Pangan mempunyai tugas melaksanakan pengujian mutu produk tanaman pangan, hortikultura, dan perkebunan, serta pupuk dan pestisida. Dalam

melaksanakan tugas, BPMPT menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Penyusunan rencana program dan anggaran, serta evaluasi dan pelaporan;
- b. Pengelolaan sampel produk tanaman pangan, hortikultura, dan perkebunan, serta sampel pupuk dan pestisida;
- c. Pelaksanaan pemeriksaan dan pengujian mutu produk tanaman pangan, hortikultura, dan perkebunan, serta pupuk dan pestisida;
- d. Pelaksanaan perumusan hasil pemeriksaan dan pengujian mutu produk tanaman pangan, hortikultura, dan perkebunan, serta pupuk dan pestisida;
- e. Pelaksanaan penyusunan dan penguatan metode pemeriksaan dan pengujian mutu produk tanaman pangan, hortikultura, dan perkebunan, serta pupuk dan pestisida;
- f. Pelaksanaan pemantauan mutu produk tanaman pangan, hortikultura, dan perkebunan serta pupuk dan pestisida yang beredar, serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- g. Pelaksanaan bimbingan teknis pengujian dan penerapan sistem manajemen mutu laboratorium uji mutu produk tanaman pangan, hortikultura dan perkebunan, serta pupuk dan pestisida; dan
- h. Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga BPMPT.

Keberadaan laboratorium pengujian mutu sangat dibutuhkan oleh perusahaan swasta (khususnya perusahaan pestisida, pupuk dan hasil pertanian) dan juga pemerintah dalam rangka melaksanakan pengujian mutu pestisida, pupuk yang beredar, dan produk tanaman (tanaman pangan, hortikultura dan perkebunan) serta oleh pelajar dan akademisi dalam rangka penelitian.

BPMPT telah terakreditasi Komite Akreditasi Nasional (KAN) dengan no. LP-115-IDN sejak tahun 2002 dan menerapkan sistem mutu sesuai standar internasional ISO/IEC 17025: 2017 tentang Persyaratan Umum untuk Kompetensi Laboratorium Penguji dan Laboratorium Kalibrasi. Ruang lingkup pengujian BPMPT diantaranya:

1. Pengujian mutu pestisida, meliputi: Pengujian kadar bahan aktif dan sifat fisik
2. Pengujian mutu pupuk, meliputi:
 - a. Pengujian pupuk Urea, NPK padat, KCl, SP-36, Amonium sulfat/ZA
 - b. Pengujian sifat fisik yang terdiri dari pengujian kadar air, pH
3. Pengujian mutu produk tanaman, meliputi:
 - a. Pengujian residu pestisida
 - b. Pengujian mikotoksin (afلاتoksin B1, B2, G1, G2 dan aflاتoksin total)
 - c. Pengujian cemaran logam berat (Pb, Cd, Hg, As,)
 - d. Pengujian mutu pangan (Beras, Jagung)

Laboratorium BPMPT ditunjuk sebagai Lembaga Uji Mutu Pestisida (Keputusan Mentan No. 11 Tahun 2020) dan sesuai Peraturan Mentan No. 55 tahun 2016 ditunjuk sebagai Laboratorium Penguji PSAT (Pangan Segar Asal Tumbuhan). Sertifikat laporan hasil pengujian yang dihasilkan BPMPT berlaku secara nasional dan internasional; sehingga dapat digunakan sebagai bahan pengambil kebijakan bagi institusi terkait dalam rangka mendukung mutu dan keamanan pangan.

Jasa pengujian yang dilaksanakan BPMPT menghasilkan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) melalui tarif pengujian yang ditetapkan Peraturan Menteri Keuangan No. 85 tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volatil Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan BPMPT sebagai salah satu penyedia layanan publik maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan atas pelayanan yang telah diberikan.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

1.3 Maksud dan Tujuan

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, perlu disusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan. Survei ini adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, dalam hal ini BPMPT. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus melakukan perbaikan sehingga pelayanan prima dapat tercapai.

Sasaran dilakukannya SKM :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah diberikan.

Dengan dilakukannya SKM BPMPT, manfaat yang diperoleh antara lain :

1. Mengetahui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap BPMPT;
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari setiap unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dalam pengujian mutu produk tanaman, pupuk dan pestisida;
5. Kritik dan saran tersebut dijadikan masukan dalam meningkatkan mutu pelayanan BPMPT kepada pelanggan.

1.4 Metode Pengumpulan Data SKM

Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan. BPMPT harus mengelola pelanggan dengan baik yaitu dengan cara dapat memberikan pelayanan yang terbaik, mulai penerimaan sampel, pengelolaan sampel, pelaksanaan pengujian sampai penerbitan sertifikat Laporan Hasil Pengujian (LHP).

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisisioner aplikasi online BPMPT yaitu SIJITU, responden dalam survei SKM adalah pelanggan BPMPT berasal dari perorangan, instansi pemerintah, swasta dan mahasiswa yang telah mendapatkan layanan pengujian. Jumlah responden survei periode Januari – Juni 2026 adalah sebanyak **70 responden**. Kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terdiri dari 9 pertanyaan dengan pilihan jawaban sebanyak 4 (empat) kriteria. Kuesioner yang digunakan untuk mengetahui SKM tersebut adalah sebagai berikut :

No.	Unsur SKM
1.	Persyaratan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3.	Waktu Penyelesaian
4.	Biaya / Tarif
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan
6.	Kompetensi Pelaksana
7.	Perilaku Pelaksana
8.	Sarana dan Prasarana
9.	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat ini meliputi:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaan

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 dalam Peraturan Menteri Keuangan No. 85 Tahun 2023 tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volatil Yang Berlaku di Kementerian Pertanian.

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. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana yang tersedia di tempat pelayanan sehingga dapat menimbulkan rasa nyaman dan aman

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Saran dan Masukan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

1.5 Waktu Pelaksanaan SKM

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik lingkup Kementerian Pertanian, survei kepuasan masyarakat BPMPT dilakukan secara *online* melalui aplikasi SIJITU selama Bulan **Januari – Juni 2026**. Setiap pelanggan BPMPT yang akan mengunduh sertifikat hasil uji diarahkan untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat jadi dipastikan pengisi survei adalah pelanggan yang telah

mendapat jasa layanan dari BPMPT.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian RI No.19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian, ada 9 unsur penilaian.

Susunan pertanyaan yang diajukan pada Pelanggan :

Kesesuaian Persyaratan Layanan

Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

1. Tidak Sesuai
2. Kurang Sesuai
3. Sesuai
4. Sangat Sesuai

Kemudahan Alur/Prosedur Layanan

Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kemudahan alur pelayanan untuk mendapatkan layanan?

1. Tidak Mudah
2. Kurang Mudah
3. Mudah
4. Sangat Mudah

Kesesuaian Waktu Layanan

Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?

1. Tidak sesuai
2. Kurang sesuai
3. Sesuai
4. Sangat sesuai

Kesesuaian Biaya/Tarif

Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

1. Tidak sesuai
2. Kurang sesuai
3. Sesuai
4. Sangat sesuai

Kesesuaian Produk Layanan

Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diterima?

1. Tidak sesuai
2. Kurang Sesuai
3. Sesuai
4. Sangat Sesuai

Kompetensi Petugas

Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kemampuan petugas pelayanan?

1. Tidak Baik
2. Kurang Baik

3. Baik
4. Sangat Baik

Perilaku Petugas

Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan?

1. Tidak Baik
2. Kurang Baik
3. Baik
4. Sangat Baik

Kualitas dan Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kualitas dan kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia?

1. Tidak Baik
2. Kurang Baik
3. Baik
4. Sangat Baik

Penanganan Saran dan Pengaduan

Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap penanganan saran dan pengaduan pelayanan?

1. Tidak Baik
2. Kurang Baik
3. Baik
4. Sangat Baik

Pilihan jawaban pertanyaan kuisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat sesuai/puas (4) sampai dengan tidak sesuai/tidak puas (1). Pembagiannya yaitu:

- Tidak sesuai diberi nilai persepsi 1;
- Kurang sesuai diberi nilai persepsi 2;
- Sesuai diberi nilai persepsi 3; dan
- Sangat sesuai diberi nilai persepsi 4

BAB II. ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan diperoleh yaitu 70 responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Layanan	Mutu Produk Tanaman	7	10,0
		Mutu Pestisida	53	75,7
		Mutu Pupuk	10	14,3
2	Jenis Kelamin	Laki-Laki	34	48,6
		Perempuan	36	51,4
3	Usia	21-30 tahun	20	28,6
		31-40 tahun	28	40,0
		41-50 tahun	18	25,7
		Diatas 51 tahun	4	5,7
4	Pendidikan	SMA/Sederajat	3	4,3
		D1/D2/D3	4	5,7
		D4/S1	55	78,6
		S2	7	10,0
		Lainnya	1	1,4
5	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	12	17,1
		Pegawai Swasta	47	67,1
		Wiraswasta/ Usahawan	5	7,1
		Pelajar/mahasiswa	2	2,9
		Lainnya	4	5,7

2.2 Hasil Pelaksanaan SKM

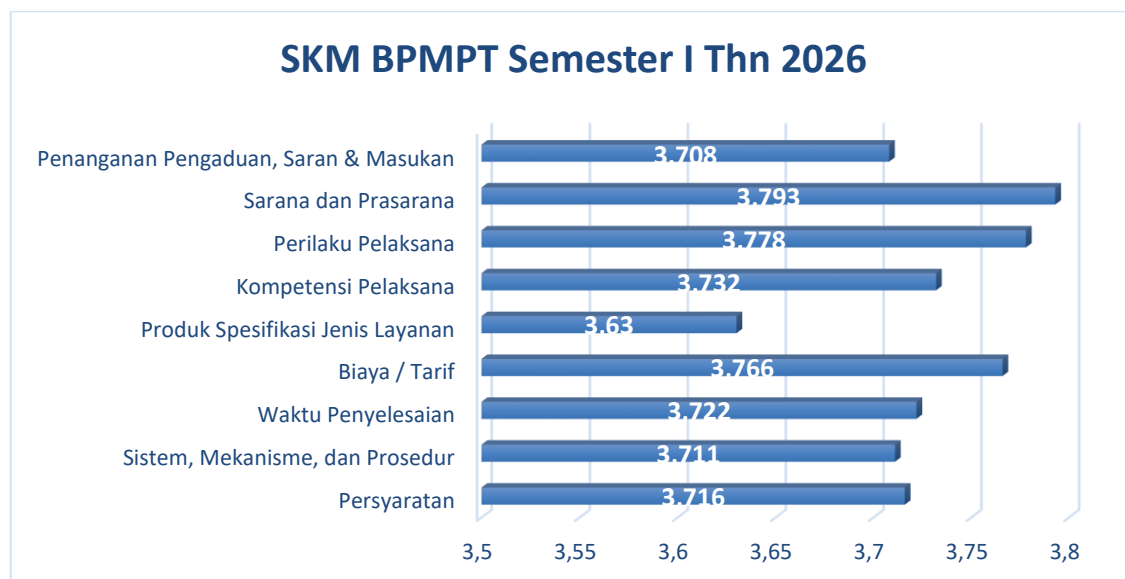
Kepuasan Masyarakat merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Maka kinerja dibawah harapan, masyarakat akan kecewa dan bila kinerja sesuai harapan, masyarakat akan puas. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik terhadap organisasi publik. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang seseorang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Di samping itu, data Survei Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara

pelayanan untuk meningkatkan mutu pelayanannya.

Hasil pengolahan data kuisisioner terhadap **70 pelanggan** yang mengisi *survei online* BPMPT pada Januari – Juni 2026 didapatkan **nilai SKM 3,725** dan dikonversi menjadi **93,11** dan mutu pelayanan/kinerja katagori **Sangat Baik** (data kuisisioner terlampir). Perhitungan dari 9 nilai unsur pelayanan dalam kuesioner yang diisi didapatkan nilai SKM BPMPT dengan rincian sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Jan – Juni 2026
U1	Persyaratan	3,716
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,711
U3	Waktu Penyelesaian	3,722
U4	Biaya / Tarif	3,766
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,630
U6	Kompetensi Pelaksana	3,732
U7	Perilaku Pelaksana	3,778
U8	Sarana dan Prasarana	3,793
U9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,708
Nilai SKM		3,725
Nilai Konversi SKM		93,11
Nilai Mutu Pelayanan		A
Kinerja		Sangat Baik

Gambar Grafik Nilai SKM Per Unsur



Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Januari – Juni 2026 , dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Pengujian Mutu Produk Tanaman secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik

- Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5, kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diterima) mendapatkan nilai paling kecil yaitu 3,63 diduga karena beberapa responden sebenarnya menginginkan agar BPMPT membuka layanan pengujian untuk bahan aktif lebih banyak lagi, termasuk usulan menambah pengujian pestisida nabati dan pupuk organik, hal ini disampaikan dalam saran dan masukan pelanggan.

semoga kedepannya semakin banyak bahan aktif pestisida yang bisa diuji di Lab BPMPT.

semoga kedepannya semakin banyak bahan aktif pestisida yang bisa diuji di Lab BPMPT. Terimakasih atas kerjasama yang baik dan pertahankan terus

semoga kedepannya lebih banyak bahan aktif pestisida yang bisa diuji

semoga bisa semakin banyak jenis bahan aktif pestisida yang bisa diuji di lab BPMPT, terutama bahan aktif baru. Pelayanan sangat baik dan pertahankan terus

Dalam Standar Pelayanan Publik BPMPT No. 324/OT.080/C.7/10/2025 dijelaskan bahwa Pelayanan yang diberikan oleh BPMPT terdiri atas layanan utama dan layanan tambahan.

Layanan utama

1. Pengujian mutu pestisida, meliputi:
 - a. Pengujian kadar bahan aktif
 - b. Pengujian sifat fisiko-kimia yang terdiri dari: kadar air, pH, dan kerapatan jenis/berat jenis.
2. Pengujian mutu pupuk, meliputi:
 - a. Pengujian unsur N, P, K, S, Cu, Zn, Pb, Cd, As dan Hg
 - b. Pengujian sifat fisiko-kimia yang terdiri dari pengujian kadar air dan pH
3. Pengujian mutu produk tanaman, meliputi:
 - a. Pengujian residu pestisida
 - b. Pengujian mikotoksin (aflatoksin)
 - c. Pengujian cemaran logam berat (Pb, Cd, Hg, As)
 - d. Pengujian mutu pangan (beras, jagung, kedelai dan kacang hijau)
 - e. Pengujian mikro nutrien (Fe, Zn, Mn, Ca)

Layanan Tambahan

- a. Magang di laboratorium bagi pelajar/mahasiswa
- b. Instruktur bidang pengujian mutu pestisida, pupuk, dan produk tanaman bagi instansi pemerintah
- c. Petugas Pengambilan Contoh komoditi produk tanaman, pupuk dan pestisida

Informasi layanan BPMPT dapat diakses melalui website

<http://www.bpmpt.tanamanpangan.pertanian.go.id>

Upaya tindak lanjut dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah mengevaluasi kembali standar pelayanan untuk memperbaiki kualitas layanan khususnya terhadap nilai yang mengalami penurunan dan mempertahankan yang sudah dinilai baik. Beberapa langkah yang diambil guna peningkatan kualitas pelayanan antara lain : Memastikan pelanggan mengetahui isi Standar Pelayanan Publik sebelum melaksanakan pengujian/mengisi formulir kaji ulang. Persyaratan ini tertulis pada *website* BPMPT, aplikasi layanan *online* BPMPT, yaitu “**SI JITU**” maupun dapat dilihat di ruangan penerimaan sampel.

Berikut rencana tindak lanjut yang disusun untuk perbaikan layanan :

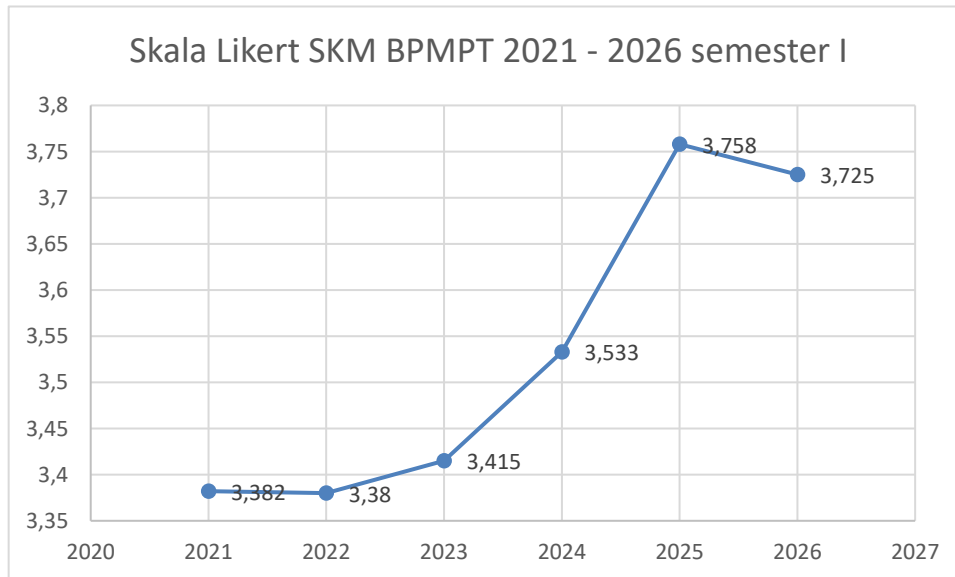
No	Unsur	Rencana Tindak lanjut	Waktu	Penanggungjawab
1.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5)	- Membahas secara internal mengenai kemungkinan penambahan ruang lingkup pengujian - Sosialisasi melalui website/ call center BPMPT kepada pelanggan	- Juli 2026 - Juli s.d Desember 2026	Tim Kerja Pengujian sampel dan pengembangan metode Tim Kerja pengelolaan Sampel

2.3 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan pengujian mutu produk tanaman, pestisida serta pupuk di Balai Pengujian Mutu Produk Tanama pada tahun 2020 – 2025 dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tahun	Nilai	Skala Likert	Katagori
2021	84,55	3,382	B
2022	84,51	3,380	B
2023	85,37	3,415	B
2024	88,33	3,533	A
2025	93,95	3,758	A
2026 Semester I	93,11	3,725	A

Jika melihat data diatas, kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari BPMPT sebagai penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat melalui grafik berikut :



BAB III. Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Hasil survei kepuasan masyarakat Balai Pengujian Mutu Produk Tanaman pada periode tahun 2025 menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti terlihat pada tabel dibawah ini :

No	Unsur Pelayanan	Jan – Oktober 2025
U1	Persyaratan	3,71
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,72
U3	Waktu Penyelesaian	3,70
U4	Biaya / Tarif	3,71
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,71
U6	Kompetensi Pelaksana	3,75
U7	Perilaku Pelaksana	3,87
U8	Sarana dan Prasarana	3,88
U9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,79
Nilai SKM		3,758
Nilai Konversi SKM		93,95
Nilai Mutu Pelayanan		A
Kinerja		Sangat Baik

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama tahun 2025 , terlihat unsur Waktu Penyelesaian yang memerlukan intervensi lanjutan karena

rendahnya angka SKM pada unsur tersebut (U 3). Analisa yang kami simpulkan sebagai berikut :

- Waktu Penyelesaian (U3) mendapatkan nilai paling kecil yaitu 3,70 diduga karena beberapa responden menginginkan agar proses pengujian bisa lebih dipercepat. Tapi secara keseluruhan janji waktu penyelesaian juga telah dipenuhi oleh BPMPT.

Dalam Standar Pelayanan Publik BPMPT No. 324/OT.080/C.7/10/2025 dijelaskan bahwa Waktu penyelesaian pengujian adalah waktu yang diperlukan untuk melakukan pengujian hingga terbitnya Laporan Hasil Pengujian :

1. Pengujian mutu pestisida 4 (empat) hari kerja.
2. Pengujian mutu pupuk 5 (lima) hari kerja.
3. Pengujian residu pestisida pada produk tanaman 4 (empat) hari kerja.
4. Pengujian aflatoksin pada produk tanaman :
 - a. Pengujian menggunakan *Fluorometer* 3 (tiga) hari kerja.
 - b. Pengujian menggunakan *High Performance Liquid Chromatography* (HPLC)/ Kromatografi Cair Kinerja Tinggi (KCKT) 4 (empat) hari kerja.
5. Pengujian cemaran logam berat produk tanaman 4 (empat) hari kerja.
6. Pengujian mutu pangan 4 (empat) hari kerja

Waktu penyelesaian pengujian tersebut berlaku pada kondisi normal dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dihitung sejak pengguna layanan menyelesaikan pembayaran.
2. Tidak ada sampel yang sedang diuji sehingga sampel yang diterima dapat langsung diuji di laboratorium.
3. Instrumen pengujian berfungsi dengan baik.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah Sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)
1	Melakukan Sosialisasi dengan mengadakan Forum Konsultasi Publik	Sudah	Dalam diskusi maupun saran, pelanggan tetap menginginkan waktu pengujian lebih dipercepat

Berdasarkan data sandingan antara waktu penyelesaian yang dijanjikan dengan waktu sebenarnya sampel selesai didapatkan hasil dari 529 sampel yang diambil secara acak sepanjang periode Januari – Oktober 2025 didapatkan hasil :

Selesai Sebelum Tanggal Perkiraan	392 Sampel
Selesai Sesuai Tanggal Perkiraan	135 Sampel
Selesai Melebihi tanggal Perkiraan	2 Sampel

Bukti : Hasil penilaian SKM TW I tahun 2026, kendala waktu pengujian sudah lebih baik nilainya

BAB IV. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik. Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Nilai SKM BPMPT periode Januari – Juni 2026 sebesar **3,725** dan dikonversi **93,11** dan mutu pelayanan/kinerja kategori **Sangat Baik**. Angka tersebut menunjukkan penerima pelayanan BPMPT Sangat Puas atas pelayanan yang diberikan.

Jakarta, 30 Juni 2026
Kepala Balai Pengujian Mutu Produk Tanaman



Edi Eko Sasmito SP, M.Sc
NIP 198603072008011001

LAMPIRAN

Contoh hasil pengisian kuisioner yang diisi oleh pelanggan

★ Detil Penilaian Pelanggan

Halaman Awal > Penilaian Pelanggan

[Kembali ke halaman Penilaian Pelanggan](#)

★ Detil Penilaian Pelanggan

Tgl. Penilaian	Selasa, 16 Jun 2026 17:52
Penilaian	5.00
Masukan/Kritik/Saran	Prosedur sistematis , mudah dipahami, dan komunikatif
Jenis Layanan	Mutu Pestisida
Jenis Kelamin	Perempuan
Usia	41-50 tahun
Pendidikan	S1
Pekerjaan Utama	Pegawai Swasta
1. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan ?	Sangat sesuai
2. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kemudahan alur pelayanan untuk mendapatkan layanan ?	Sangat mudah
3. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan ?	Sangat sesuai
4. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang di informasikan? Apakah sesuai Tarif dalam PP ?	Sangat sesuai
5. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diterima ?	Sangat sesuai
6. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kemampuan petugas pelayanan ?	Sangat baik
7. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan ?	Sangat baik
8. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan ?	Sangat baik
9. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap penanganan saran dan pengaduan pelayanan ?	Sangat baik

★ Detil Penilaian Pelanggan

Halaman Awal > Penilaian Pelanggan

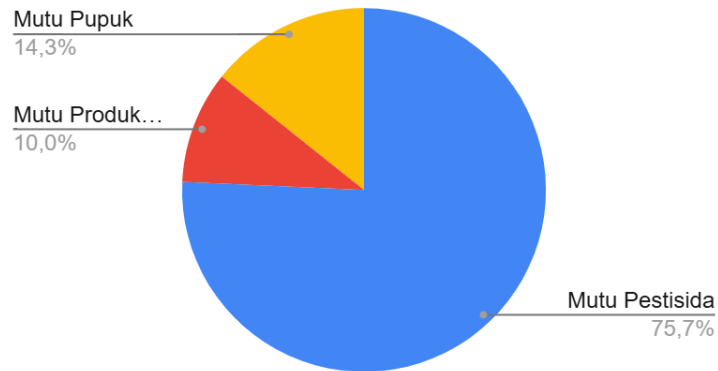
[Kembali ke halaman Penilaian Pelanggan](#)

★ Detil Penilaian Pelanggan

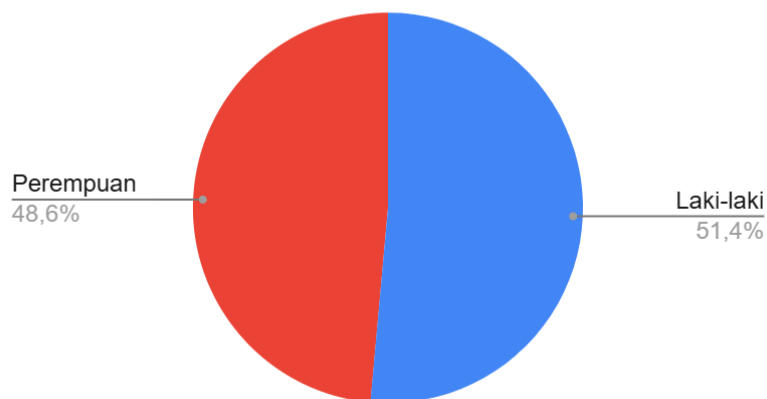
Tgl. Penilaian	Selasa, 09 Jun 2026 17:11
Penilaian	5.00
Masukan/Kritik/Saran	sangat memuaskan
Jenis Layanan	Mutu Produk Tanaman (residu pestisida, afatoksin, cemaran logam berat,mutu pangan)
Jenis Kelamin	Laki-laki
Usia	31-40 tahun
Pendidikan	S1
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/POLRI
1. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan ?	Sangat sesuai
2. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kemudahan alur pelayanan untuk mendapatkan layanan ?	Sangat mudah
3. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan ?	Sangat sesuai
4. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang di informasikan? Apakah sesuai Tarif dalam PP ?	Sangat sesuai
5. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diterima ?	Sangat sesuai
6. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kemampuan petugas pelayanan ?	Sangat baik
7. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan ?	Sangat baik
8. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan ?	Sangat baik
9. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap penanganan saran dan pengaduan pelayanan ?	Sangat baik

Data Responden SKM BPMPT Januari – Juni 2026

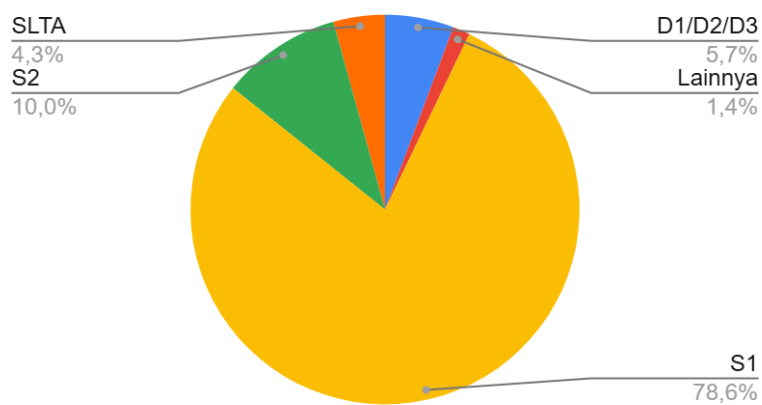
Jenis Layanan



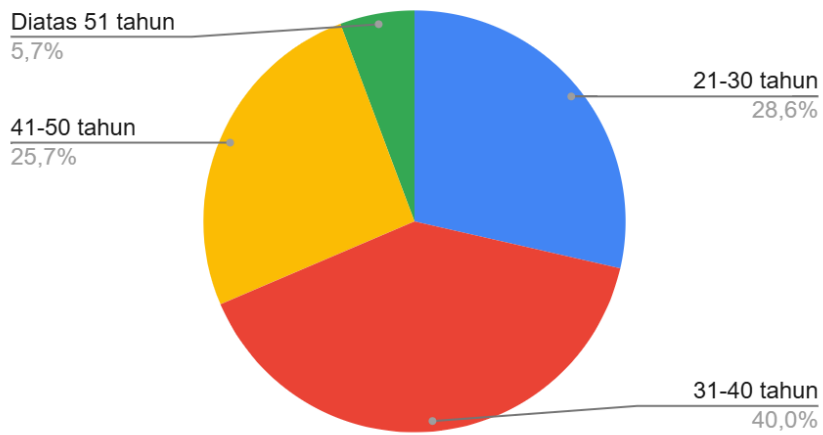
Jenis Kelamin



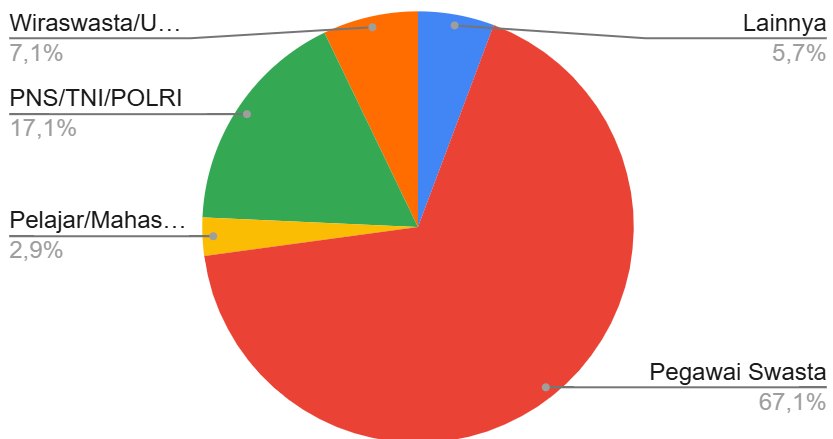
Pendidikan



Usia



Pekerjaan Utama



PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN			: BALAI PENGUJIAN MUTU PRODUK TANAMAN		
ALAMAT			: Jl. AUP - Pasar Minggu Kotak Pos 7236 - Jakarta Selatan		
Tlp/Fax.			: (021) 78835256		
Periode			: Januari s/d Juni 2026		

BULAN RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
Januari	3.765	3.882	3.941	3.941	3.706	3.824	3.824	3.824	3.667
Februari	3.909	3.636	3.818	3.909	3.818	3.818	3.909	3.909	3.818
Maret	3.857	3.714	3.714	3.714	3.571	3.714	3.714	3.714	4.000
April	3.455	3.545	3.455	3.455	3.455	3.636	3.727	3.818	3.364
Mei	3.583	3.667	3.583	3.667	3.500	3.583	3.583	3.583	3.583
Juni	3.727	3.818	3.818	3.909	3.727	3.818	3.909	3.909	3.818
Total	22.30	22.26	22.33	22.59	21.78	22.39	22.67	22.76	22.25
NRR									
Per Unsur	3.716	3.711	3.722	3.766	3.630	3.732	3.778	3.793	3.708
NRR									
tertimbang	0.412	0.412	0.413	0.418	0.403	0.414	0.419	0.421	0.412
per unsur									

										*)
										3.725
										93.11

IKM Unit pelayanan									
Keterangan :				No.	UNSUR PELAYANAN			NILAI RATA2	
- U1 s.d. U9				U1	Persyaratan pelayanan			3.716	
- NRR				U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur			3.711	
- IKM				U3	Waktu Penyelesaian			3.722	
- *)				U4	Biaya/Tarif			3.766	
- **)				U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan			3.630	
NRR Per Unsur				U6	Kompetensi Pelaksana			3.732	
				U7	Perilaku Pelaksana			3.778	
NRR tertimbang per unsur				U8	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan			3.793	
				U9	Sarana dan Prasarana			3.708	
IKM UNIT PELAYANAN :				93.11					
Mutu Pelayanan :									
A (Sangat Baik)				: 88,31 - 100,00					
B (Baik)				: 76,61 - 88,30					
C (Kurang Baik)				: 65,00 - 76,60					
D (Tidak Baik)				: 25,00 - 64,99					