

**LAPORAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
SEMESTER I TAHUN 2025**



**BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN SUMATERA SELATAN
BALAI BESAR PENGEMBANGAN DAN PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN**

2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya, Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I Balai Penerapan Modernisasi Pertanian (BRMP) Sumatera Selatan Tahun 2025 telah dapat disusun dengan baik. Penilaian dan pengukuran kinerja suatu instansi dilakukan dalam rangka penerapan *Good Governance* kementerian dan lembaga yakni salah satunya dengan mengukur kinerja institusi dalam memberikan layanan kepada pengguna. Pengukuran dan penilaian kinerja ini juga dilakukan di BRMP Sumatera Selatan sebagai salah satu UPT Kementan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat pengguna (petani dan *stakeholder* lainnya) melalui survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang memuat kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan.

Semoga Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I Balai Penerapan Modernisasi Pertanian (BRMP) Sumatera Selatan Tahun 2025 ini dapat bermanfaat bagi masyarakat luas sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang telah diberikan dan diharapkan menjadi bagian dasar di dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik di BRMP Sumatera Selatan.

Palembang, 30 Juni 2025
Kepala BRMP Sumatera Selatan,

Dr. Rustam, SP, MP
NIP. 196906071999031001

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-Undang No. 14 tentang keterbukaan informasi publik telah disahkan Pemerintah Republik Indonesia pada tahun 2008. Informasi publik merupakan Informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Sebagai salah satu bentuk perwujudan/pelaksanaan dari UU no 14 tahun 2008 ini, Pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pertanian No. 32/Permentan/OT.140/5/2011 tentang pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan kementerian pertanian. Maksud dari Permentan ini antara lain: (1) sebagai dasar bagi pengguna dalam memperoleh dan menggunakan informasi pertanian; (2) sebagai dasar bagi Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi (PPID) di Kementan dalam penyelenggaraan pengelolaan dan pelayanan informasi publik dan dokumentasi. Sedangkan tujuannya mencakup: (1) komunikasi yang harmonis antara penyedia informasi dengan pemohon dan pengguna informasi pertanian; (2) integrasi antara penyedia informasi pertanian kepada publik.

Sesuai dengan amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik, pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan. Berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah guna meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat yang menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpan No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas

penyelenggaraan pelayanan publik dengan sasaran: (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.

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian (BRMP) Sumatera Selatan merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kementerian Pertanian yang mempunyai tugas melaksanakan penerapan hasil perakitan dan perekayasaan paket teknologi spesifik lokasi, serta modernisasi pertanian. Dalam melaksanakan tugas tersebut sesuai Permentan No.10 tahun 2025 pada pasal 138 maka BrMP Sumsel menyelenggarakan fungsi : (a) Pelaksanaan rencana kegiatan dan anggaran di bidang penerapan hasil perakitan dan perekayasaan paket teknologi spesifik lokasi, serta modernisasi pertanian; (b) Pelaksanaan pengujian, diseminasi, dan penerapan paket teknologi spesifik lokasi, serta model pertanian modern; (c) Pelaksanaan produksi benih/bibit sumber, dan penilaian kesesuaian; (d) Pelaksanaan pendampingan program pembangunan pertanian; (e) Pelaksanaan identifikasi kebutuhan teknologi spesifik lokasi dan Standar Nasional Indonesia; (f) Pelaksanaan bimbingan teknis di bidang penerapan hasil perakitan dan perekayasaan paket teknologi spesifik lokasi, serta modernisasi pertanian; (g) Pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang penerapan hasil perakitan dan perekayasaan paket teknologi spesifik lokasi, serta modernisasi pertanian; dan (h) Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga Balai Penerapan Modernisasi Pertanian.

Dalam pelaksanaan tupoksinya, BRMP Sumatera Selatan berinteraksi dan bekerjasama dengan masyarakat luas, baik petani maupun *stakeholders* lainnya. Untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang telah diberikan, BRMP Sumatera Selatan melaksanakan survei kepuasan masyarakat. Dengan adanya Indeks Kepuasan Masyarakat ini, standar pelayanan publik dapat terukur secara kuantitas dan kualitas. Kedepan, diharapkan kinerja pelayanan publik di BRMP Sumatera Selatan dapat terus meningkat dalam memberikan standar pelayanan terbaik kepada pengguna.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

1.3. Pengertian Umum

Terdapat pengertian umum yang dapat dijelaskan sesuai dengan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
5. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

6. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4. Tujuan

Indeks Kepuasan Masyarakat dalam menilai kuantitas layanan publik didasarkan pada Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan standar layanan publik.
2. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak dan tanggung awab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait penyelenggaraan publik. Dalam hal ini BRMP Sumatera Selatan mampu menilai kualitas layanan yang mana yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan berdasarkan butir-butir yang tertera di dalam IKM.
3. Bahan monitoring dan evaluasi tingkat layanan instansi terhadap publik berdasarkan standar layanan publik secara berkala (sarana, prasarana, pembiayaan, kemudahan prosedur layanan, kemampuan melayani, waktu pelayanan, kesesuaian layanan dan lainnya).

1.5. Sasaran

Dalam pembuatan laporan indeks kepuasan masyarakat, terdapat sasaran yang ingin dicapai yakni:

1. Terwujudnya sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang mudah, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih bermutu, berdaya guna dan berhasil guna.
2. Menumbuhkan kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik.
3. Menumbuhkan simbiosis mutualisme antara pengguna dan penyelenggara pelayanan publik yakni terwujudnya pemenuhan tugas dan tanggung jawab pelayan publik serta kebermanfaatan layanan terhadap penggunaan layanan (khalayak).

1.6. Manfaat

Manfaat penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat antara lain:

1. Tersedianya informasi terkait tingkat kepuasan jenis layanan yang diberikan kepada publik berdasarkan unsur-unsur yang tertera di dalam daftar pertanyaan IKM.
2. Tersedianya informasi terkait kualitas layanan, kapasitas layanan dan kuantitas ketersediaan barang dan jasa yang digunakan dalam melayani kebutuhan dan kepentingan publik.
3. Bahan penetapan kebijakan untuk peningkatan kualitas dan kuantitas layanan.
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup BRMP Sumatera Selatan.
5. Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilaksanakan pada unsur yang masih memiliki nilai rendah.

II. METODE PELAKSANAAN

2.1. Waktu Pengambilan Data

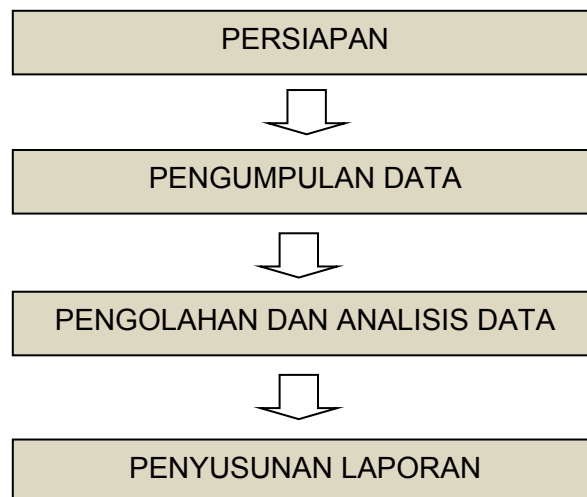
Kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat BRMP Sumatera Selatan Semester I Tahun 2025 dilaksanakan mulai dari tanggal 01 Januari sampai dengan 30 Juni 2025.

2.2. Responden Pengukuran

Responden penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat berasal dari seluruh pengguna layanan yang mengajukan pelayanan ke BRMP Sumatera Selatan, seperti petani, penyuluh pertanian lapangan, ASN, TNI/POLRI, siswa, mahasiswa dan juga masyarakat umum.

2.3. Tahapan Kegiatan Survei

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:



Persiapan

Kegiatan yang dilaksanakan pada tahapan ini meliputi:

1. *Briefing* dan *role play* kepada para *interviewer* untuk memastikan bahwa mereka memahami maksud kuesioner serta mengerti metode/cara-cara pengumpulan data yang efektif.
2. Penyiapan bahan
 - a) Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

b) Bagian dari kuesioner

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian, yaitu:

Bagian I: Identitas responden meliputi jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II: Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang membuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c) Bentuk jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

d) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan BRMP Sumatera Selatan. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada BRMP Sumatera Selatan.

e) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di setiap lokasi pelayanan.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan dan mengisi angket/kuesioner kepada pengguna layanan/responden yang telah disediakan di desk office BRMP Sumatera Selatan atau dengan cara mengisi secara daring melalui link google form <https://forms.gle/ftwJb12c8xUEazZB8>. Data yang diambil dari responden merupakan data primer untuk memperoleh penilaian secara kuantitas (angka interval 1 - 4) dan data sekunder berupa saran dan masukan dari responden untuk memperoleh penilaian kualitas layanan.

Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi di database kemudian diolah secara kuantitatif dengan menggunakan microsoft excel, dihitung secara matematis dan dianalisis secara deskriptif. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu, survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan.

2.4. Unsur Kuesioner

Ada 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliable berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM sebagai berikut:

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.
3. Waktu Penyelesaian; Waktu Penyelesaian 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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana; Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan

penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.5. Teknik Analisis Data

Analisis perhitungan indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan prinsip perhitungan indeks yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2017 Nomor 14 yaitu dengan terlebih dahulu mencari nilai rata-rata tertimbang dengan cara:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{N} = N$$

Oleh karena unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur maka:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Setelah diperoleh bobot nilai rata-rata tertimbang pada setiap indikator, tahap selanjutnya adalah pengukuran indeks. Metode yang digunakan untuk mengukur indeks adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing indikator pelayanan. Rumusnya adalah sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi hasil indeks tersebut, konversi dilakukan pada nilai indeks diantara 25 – 100, maka hasil penilaian indeks dikonversikan dengan nilai dasar 25 rincian tersaji pada Tabel 1.

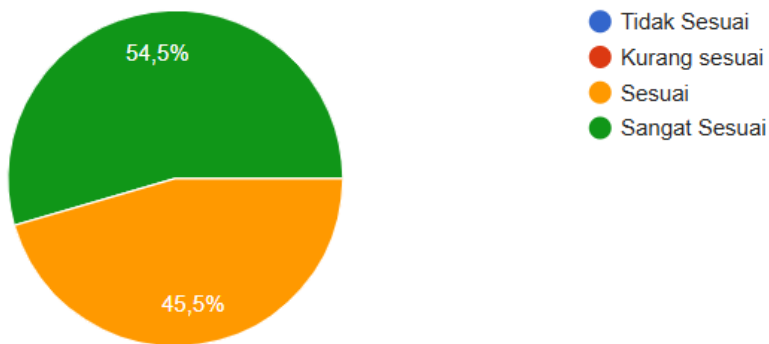
Tabel 1. Tabel Konversi Nilai Persepsi

Nilai Persepsi	Nilai Interval (INI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
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	3,07 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

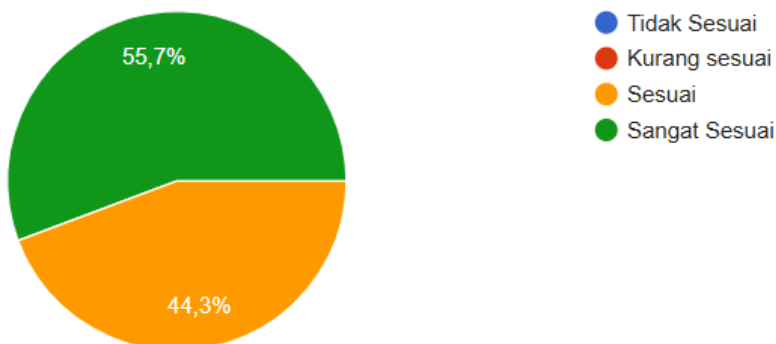
III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diukur dengan menggunakan 9 (sembilan) indikator yang berkenaan dengan pelayanan yang diberikan BRMP Sumatera Selatan, yakni (1) Persyaratan; (2) Sistem, mekanisme dan prosedur; (3) Waktu penyelesaian; (4) Biaya/tarif; (5) Produk spesifikasi jenis pelayanan; (6) Kompetensi pelaksana; (7) Perilaku pelaksana; (8) Penanganan pengaduan, sarana dan masukan; (9) Sarana dan prasarana. Jumlah total responden dalam Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) BRMP Sumatera Selatan Semester I Tahun 2025 sebanyak 331 responden (Lampiran 1). Respon responden terhadap layanan berdasarkan masing-masing pertanyaan disajikan sebagai berikut:

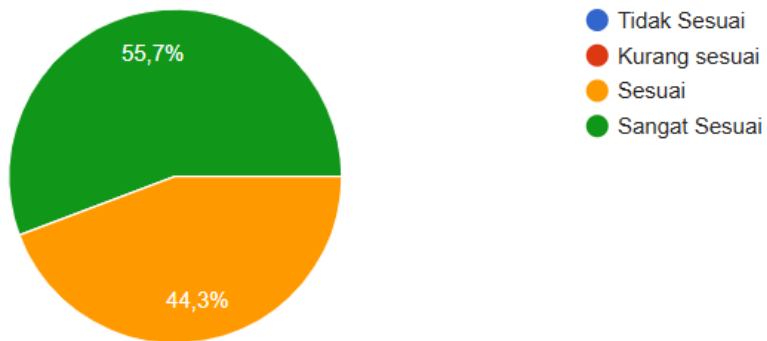
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?



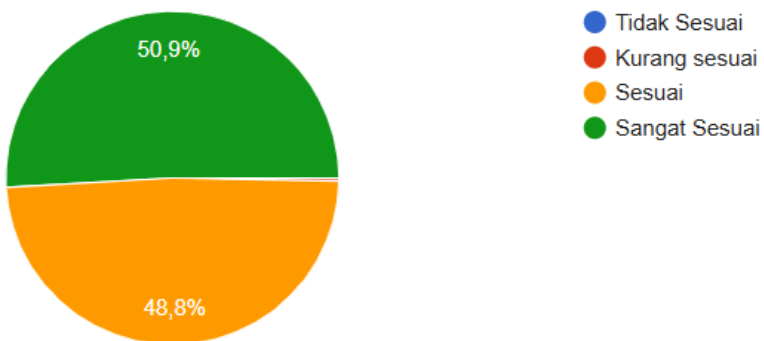
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?



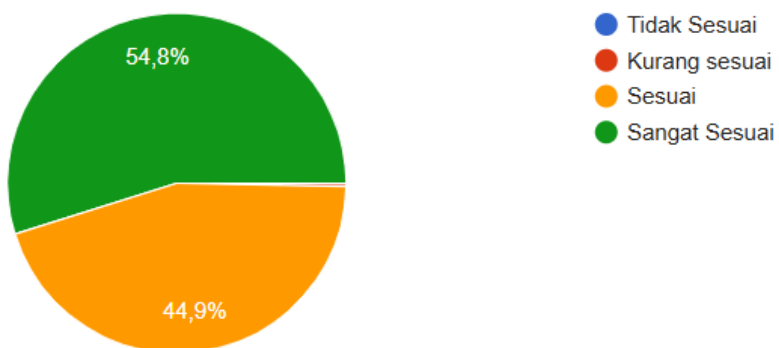
3. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan waktu pelayanan unit ini?



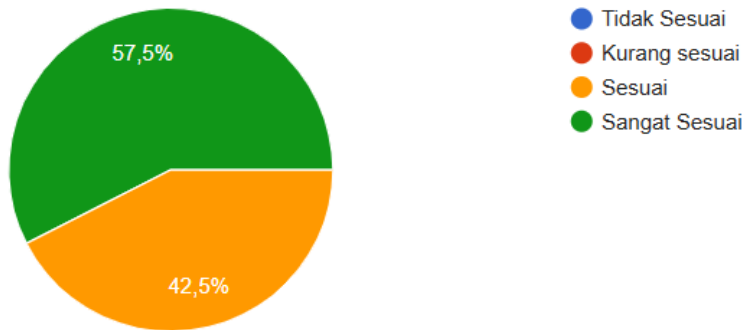
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya /tarif dalam pelayanan?



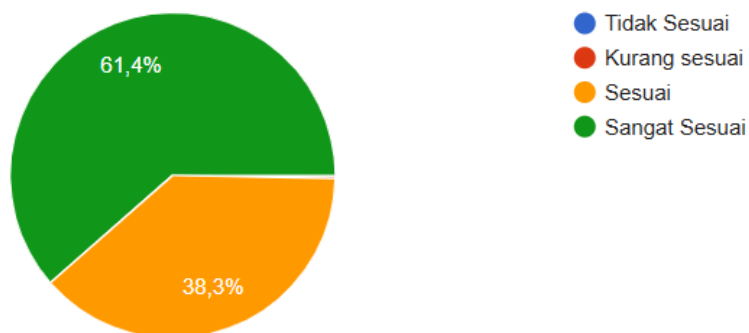
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antar yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?



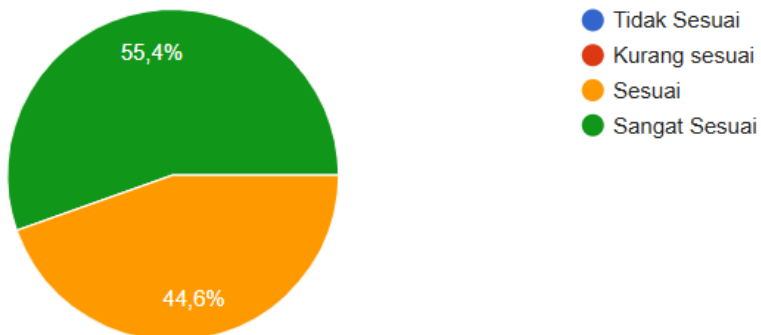
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?



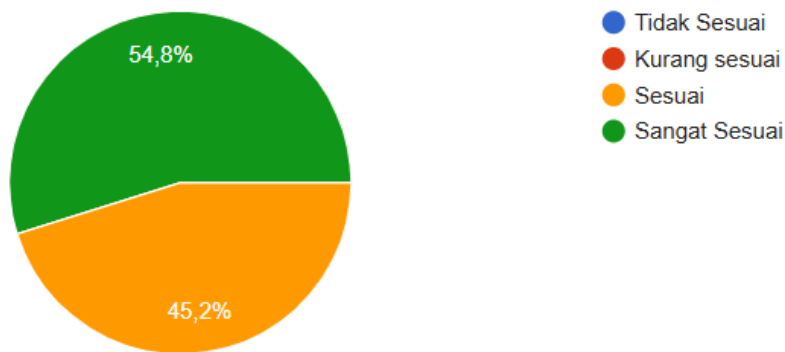
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?



8. Bagaimana pendapat saudara tentang tindak lanjut pengaduan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan ini?



9. Bagaimana pendapat saudara mengenai kualitas sarana dan prasarana pelayanan?



Dari hasil tabulasi dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan BRMP Sumatera Selatan pada periode Semester I Tahun 2025 telah terlaksana dengan baik dimana seluruh responden memberikan respon "sesuai" dan "sangat sesuai" terhadap seluruh atribut pelayanan yang ditanyakan. Jawaban responden ini kemudian dianalisis lebih lanjut menggunakan analisis perhitungan indeks kepuasan masyarakat dengan prinsip perhitungan indeks yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2017 Nomor 14. Hasil analisis data IKM BRMP Sumatera Selatan Semester I Tahun 2025 disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BRMP Sumatera Selatan Semester I Tahun 2025

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai Per Unsur	Nilai Rata-Rata Per Unsur	Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur	Nilai SKM Unit Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	1173	3,54	0,39	87,97
2	Prosedur Pelayanan	1177	3,56	0,39	
3	Waktu Pelayanan	1177	3,56	0,39	
4	Biaya/Tarif Pelayanan	1160	3,50	0,39	
5	Produk Pelayanan	1173	3,54	0,39	
6	Kompetensi Pelayanan Petugas	1183	3,57	0,39	
7	Perilaku Pelaksana	1195	3,61	0,40	
8	Penanganan Pengaduan	1176	3,55	0,39	
9	Sarana dan Prasarana	1174	3,55	0,39	

Keterangan

a. Nilai IKM	87,97
b. Mutu Layanan	Baik (Interval mutu pelayanan 76.61- 88.30)
c. Kinerja Unit Pelayanan	Baik

Tabel di atas menunjukkan bahwa secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan BRMP Sumatera Selatan pada Semester I Tahun 2025 berada pada kondisi baik dengan nilai 87,97. Hal ini menginterpretasikan bahwa BRMP Sumatera Selatan dapat berkinerja dengan baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pengguna. Dilihat dari masing-masing unsur pelayanan, semua unsur pelayanan berada pada kondisi baik sehingga perlu untuk dipertahankan dan bahkan semakin ditingkatkan.

Unsur Perilaku Petugas memberikan nilai IKM yang tertinggi dibandingkan dengan unsur lainnya. Perilaku pelaksana ini merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan sangat penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan dan citra positif instansi. Perilaku ini mencakup sikap, etika, komunikasi, dan interaksi petugas dengan masyarakat pengguna layanan. Beberapa aspek penting dari perilaku petugas dalam pelayanan antara lain: (1) Kesantunan dan Keramahan: Petugas harus bersikap ramah, sopan, dan menarik dalam berkomunikasi dengan pelanggan; (2) Kecepatan dan Ketanggapan: Petugas harus responsif dan tanggap terhadap kebutuhan serta keluhan pelanggan, serta memberikan solusi dengan cepat dan tepat; (3) Profesionalisme: Petugas harus memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk atau layanan yang diberikan, serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas; (4) Keadilan dan Tanpa Diskriminasi: Petugas harus memberikan pelayanan yang adil kepada semua pelanggan tanpa membedakan suku, agama, ras, atau golongan; (5) Keterbukaan dan Transparansi: Petugas harus bersikap transparan dalam memberikan informasi dan tidak mempersulit proses pelayanan; (6) Kemauan untuk Membantu: Petugas harus memiliki niat baik untuk membantu pelanggan dan memberikan solusi terbaik; (7) Penampilan yang Rapi dan Bersih: Penampilan yang rapi dan bersih dapat memberikan kesan positif dan profesional; (8) Kemampuan Berkomunikasi yang Baik: Petugas harus mampu berkomunikasi dengan jelas dan efektif, serta mampu menyampaikan informasi dengan baik.

Kompetensi pelayanan petugas juga memiliki nilai IKM yang lebih tinggi dibandingkan unsur lainnya. Menurut persepsi responden, kompetensi dan kemampuan petugas BRMP Sumatera Selatan dalam memberikan pelayanan adalah berkompeten. Petugas pelayanan

berkinerja dengan baik, memiliki pengetahuan dan kemampuan (*skill*) yang baik sesuai bidangnya dalam tugasnya memberikan pelayanan. Prosedur dan Waktu pelayanan juga memiliki nilai yang tinggi dimana prosedur untuk mendapatkan layanan dinilai jelas dan terstruktur sehingga dapat memberikan pelayanan dengan baik. Selain itu dari segi waktu pelayanan, BRMP Sumatera Selatan dinilai sudah cepat dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Konsistensi prosedur dan ketepatan waktu pelayanan ini telah sesuai dengan yang diharapkan.

Unsur yang memiliki nilai terendah adalah berkenaan dengan persyaratan pelayanan dan produk pelayanan. Hal ini dikarenakan beberapa pelayanan BRMP Sumsel tetap harus mengajukan surat secara resmi untuk dapat mengkases layanan tersebut seperti layanan UPBS dan Bimbingan Teknis/Pelatihan dimana dua layanan ini merupakan yang terbanyak diakses oleh pengguna layanan BRMP Sumsel. Unsur produk pelayanan juga dinilai lebih rendah dari unsur lainnya karena masyarakat berharap lebih banyak lagi produk layanan yang dapat ditawarkan oleh BRMP Sumsel yang menunjukkan bahwa masyarakat pada dasarnya puas terhadap layanan yang telah diberikan selama ini. Namun lebih lanjut perlu dipastikan kesesuaian produk pelayanan yaitu dalam hal kesesuaian produk antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di BRMP Sumatera Selatan, perlu untuk diperhatikan unsur dengan nilai terendah, yakni berkenaan dengan persyaratan pelayanan dan produk pelayanan ditinjau dari sisi kesesuaian persyaratan dan jenis pelayanan. Namun, unsur-unsur lainnya tetap dipertahankan dan bahkan dapat ditingkatkan kualitasnya agar dapat memberikan pelayanan kepada publik lebih baik dari sebelumnya baik kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, biaya/tarif pelayanan, kompetensi/kemampuan petugas pelayanan, perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan, kualitas sarana dan prasarana maupun dari sisi penanganan pengaduan penggunaan layanan.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BRMP Sumatera Selatan pada Semester I Tahun 2025 berada pada kategori baik sesuai dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 87,97. Hal ini menggambarkan baiknya kinerja BRMP Sumatera Selatan dalam memberikan pelayanan kepada publik (pengguna). Kedepan, peningkatan pelayanan publik yang diberikan BRMP Sumatera Selatan dapat terus ditingkatkan guna memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna terutama pada unsur penanganan pengaduan serta sarana dan prasarana.

Lampiran 1. Data Tabulasi Survey IKM BRMP Sumsel Semester I 2025

No	Persyaratan Pelayanan	Prosedur Pelayanan	Waktu Pelayanan	Biaya/Tarif Pelayanan	Produk Pelayanan	Kopetensi Pelayanan Petugas	Perilaku Petugas	Penanganan Pengaduan	Sarana dan Prasarana
1	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2	4	4	4	4	3	4	4	3	3
3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	4	3	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	3	4	4	4	4
10	4	3	4	3	3	3	4	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	4	3	4	3	4
23	3	4	3	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	3	4	3	4	3	3	3	4
35	4	4	4	3	4	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4

43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	3	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	4	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	4	4	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	4	3	3	3	4	4	3
53	3	4	4	3	4	4	4	4	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	4	4	4	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	4	3	4	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	4	3	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	4	4	4	3	4	4	4	4	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3

89	4	4	4	4	3	4	3	3	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	4	3	3	4	4	4	3
93	3	3	4	3	4	3	4	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	3	4	4	4	3	4	4	3
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	4	3	3	3	3	4	3	3
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	3	3	3	3	2	4	2	3	3
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	4	4	3	3	3	3	3	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	3	3	3	3	3	3	4	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	4	3	3	3	3	3	3	3	3

135	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	3	4	3	4	4	4	3
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	3	3	3	3	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	3	4	3	4	4	3	4	3	3
155	4	4	4	3	3	4	4	4	3
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	3	3	3	3	3	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	4	4	4	3	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3
178	3	4	4	4	4	4	4	3	3
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4

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

227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	3	3	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	3	3	3	3	3	3	3	3	3
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	3	3	3	3	3	3	3	3	3
236	3	4	3	4	4	4	3	4	3
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	3	3	3	3	3	3	3	3	3
240	3	4	4	3	3	4	4	4	4
241	3	3	3	3	3	3	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	3	3	3	3	3	3	3	3	3
248	3	3	3	3	3	3	3	3	3
249	4	3	4	3	4	4	4	3	3
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3
253	4	3	3	3	3	3	3	3	3
254	4	3	4	2	4	4	4	4	4
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	3	3	3	3	3	3	3	3	3
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	3	3	3	3	3	3	3	3	3
264	3	3	3	3	3	3	3	3	3
265	3	3	3	3	3	3	3	3	3
266	3	4	4	4	4	3	3	3	4
267	3	3	3	3	3	3	3	3	3
268	3	3	3	3	3	3	3	3	3
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4

273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	3	3	3	3	3	3	3	3	3
276	3	3	3	3	3	3	3	3	3
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	3	3	3	3	3	4	3	3	3
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	3	3	3	3	3	3	4	3	3
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	3	3	4	4	3	4	3	4	4
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	3	3	3	3	3	3	4	4	3
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	3	3	4	3	3	3	4	3	3
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	3	3	3	3	3	3	3	3	3
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	3	3	3	4	4	3	4	4	4
296	3	3	3	3	3	3	3	3	3
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	3	3	3	3	3	3	3	3	3
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	3	3	3	3	3	3	3	3	3
302	4	3	4	3	4	4	4	4	4
303	3	3	3	3	3	3	3	3	3
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	3	3	3	3	3	3	3	3	3
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	4	4	3	3	3	3	3	3	3
309	3	3	3	3	3	3	3	3	3
310	3	3	3	3	3	3	3	3	3
311	4	4	4	3	4	4	4	4	4
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	3	3	3	3	3	3	3	3	3
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4
315	4	4	4	4	4	4	4	4	4
316	4	3	4	3	4	3	4	4	3
317	4	4	4	4	3	4	3	3	4
318	3	3	3	3	3	3	3	3	3

319	4	3	3	3	4	4	4	3	3
320	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	3	3	3	3	3	3	3	3	3
322	4	4	3	3	3	3	4	3	3
323	3	3	3	3	3	3	3	3	3
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	3	3	3	3	3	3	3	3	3
328	4	4	4	4	4	4	4	4	4
329	3	3	3	3	3	3	4	3	3
330	3	3	3	3	3	3	3	3	3
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Jumlah Nilai Per Unsur	1173	1177	1177	1160	1173	1183	1195	1176	1174
Nilai Rata-Rata Per Unsur	3.54	3.56	3.56	3.50	3.54	3.57	3.61	3.55	3.55
Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur	0.39	0.39	0.39	0.39	0.39	0.39	0.40	0.39	0.39

Nilai SKM Unit Pelayanan

87.97

Keterangan

- a. Nilai IKM 87.97
- b. Mutu Layanan Baik (Interval mutu pelayanan 76.61 - 88.30)
- c. Kinerja Unit Pelayanan Baik