

# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN II

**BALAI PENERAPAN MODERNISASI  
PERTANIAN  
JAWA TENGAH**

**TAHUN 2025**



BRMP JAWATENGAH



KEMENTERIAN PERTANIAN REPUBLIK INDONESIA  
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN  
BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN JAWA TENGAH

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah alat ukur yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. IKM menjadi instrumen penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik berdasarkan persepsi masyarakat, yang mencakup berbagai aspek seperti kesesuaian prosedur, kecepatan layanan, biaya, hingga kenyamanan fasilitas. IKM tidak hanya berfungsi sebagai penilaian kinerja, tetapi juga sebagai indikator sejauh mana layanan publik telah memenuhi harapan masyarakat.

Manfaat IKM bagi organisasi pemerintah sangatlah signifikan, yaitu:

- Pertama, IKM membantu organisasi dalam mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan layanan mereka. Data yang diperoleh dari survei IKM memberikan gambaran yang objektif mengenai aspek layanan yang perlu diperbaiki dan aspek yang telah berjalan baik.
- Kedua, IKM menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan mengetahui kebutuhan dan harapan masyarakat, organisasi pemerintah dapat merancang strategi dan inovasi pelayanan yang lebih responsif, efisien, dan transparan.
- Ketiga, IKM memperkuat akuntabilitas dan transparansi. Ketika hasil IKM dipublikasikan, masyarakat dapat melihat sejauh mana pemerintah berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik. Hal ini mendorong kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.
- Keempat, IKM mendukung perencanaan kebijakan yang berbasis data. Dengan menggunakan hasil survei IKM sebagai acuan, pemerintah dapat mengambil keputusan yang lebih tepat sasaran dalam merancang program dan alokasi anggaran.
- Terakhir, IKM juga berdampak pada peningkatan motivasi pegawai. Hasil survei yang positif dapat menjadi pengakuan atas kerja keras mereka, sementara hasil yang kurang memuaskan dapat menjadi pemicu untuk bekerja lebih baik.

Dengan demikian, IKM tidak hanya sekadar angka atau laporan, tetapi merupakan cerminan dari kualitas pelayanan publik. Penggunaan IKM secara efektif membantu organisasi pemerintah untuk terus bertransformasi menuju layanan yang lebih baik, memenuhi harapan masyarakat, dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan rakyatnya.

Setiap tahun BRMP Jawa Tengah melakukan pengukuran kepuasan masyarakat atas pelayanan yang dilakukan melalui IKM berdasarkan 9 pertanyaan. Untuk laporan IKM ini pengambilan sampel dilakukan pada bulan April-Juni 2025.

Ketua Tim Kerja Layanan, Kerja sama, dan Diseminasi Modernisasi Pertanian



ARYANA CITRA K, S.SI., M.P.

Pengisian IKM pada semester I dilakukan secara online namun manual perhitungannya oleh tim IKM BRMP Jawa Tengah dan setiap pertanyaan yang berjumlah total ada 9 (sembilan) tersebut merepresentasikan kualitas pelayanan berdasarkan pendapat dari responden.

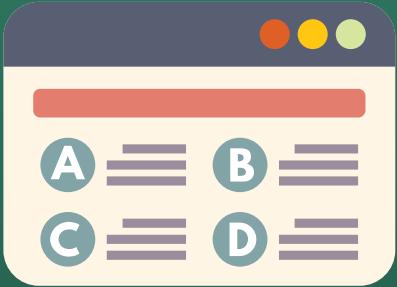
Pengambilan sampel tercatat hasilnya sebagai berikut:

1	Jumlah Responden	27
2	Jenis Kelamin Responden	
a.	Laki-laki	12 responden 44%
b.	Perempuan	15 responden 56%
3	Tingkat pendidikan responden:	
a.	SD	- responden -
b.	SMP	- responden -
c.	SMA	8 responden 30%
d.	D1/D3/D4	- responden -
e.	S1	17 responden 63%
f.	S2	2 responden 7%
g.	S3	- responden -
4	Pekerjaan dari responden	
a.	PNS	4 responden 15%
b.	TNI/Polri	1 responden 4%
c.	Pelajar/Mahasiswa	- responden -
d.	Swasta	2 responden 7%
e.	Wirausaha	3 responden 11%
f.	Lainnya	17 responden 63%



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

# BRMP JATENG

- 
- A** 
  - B** 
  - C** 
  - D** 

IKM atau Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan suatu metode pengambilan data responden terhadap pelayanan BRMPJawa Tengah dengan memberikan respon terhadap 9 pertanyaan dengan jawaban pilihan ganda. 9 pertanyaan tersebut antara lain:

**1**

**Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**

**A**

Tidak sesuai

**C**

Sesuai

**B**

Kurang sesuai

**D**

Sangat sesuai

**2**

**Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini**

**A**

Tidak mudah

**C**

Mudah

**B**

Kurang mudah

**D**

Sangat mudah

**3**

**Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**

**A**

Tidak cepat

**C**

Cepat

**B**

Kurang cepat

**D**

Sangat cepat

**4**

**Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**

**A**

Sangat mahal

**C**

Murah

**B**

Cukup mahal

**D**

Gratis

5

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

A

Tidak sesuai

C

Sesuai

B

Kurang sesuai

D

Sangat sesuai

6

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

A

Tidak kompeten

C

Kompeten

B

Kurang kompeten

D

Sangat kompeten

7

Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

A

Tidak sopan dan tidak ramah

C

Sopan dan ramah

B

Kurang sopan dan kurang ramah

D

Sangat sopan dan sangat ramah

8

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

A

Buruk

C

Baik

B

Cukup

D

Sangat baik

9

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

A

Tidak ada

C

Berfungsi tapi kurang maksimal

B

Ada tapi tidak berfungsi

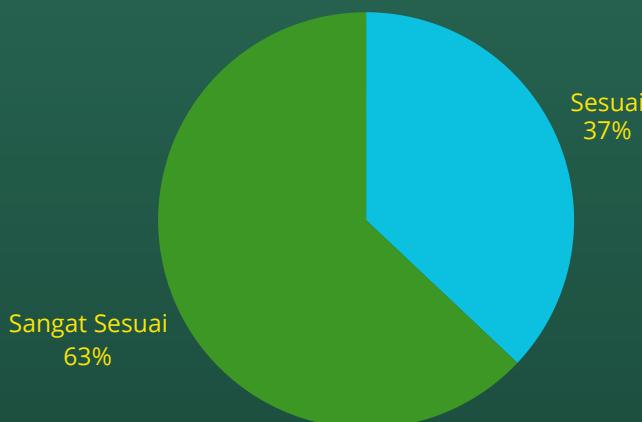
D

Dikelola dengan baik

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
**BRMP JATENG**

1

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

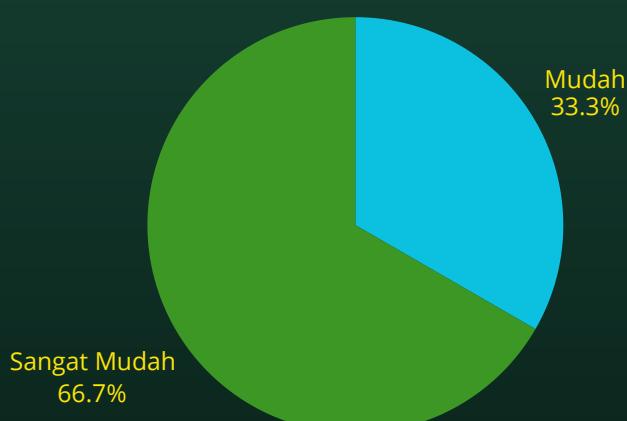


PENDAPAT	👤	%
Tidak sesuai	0	0%
Kurang sesuai	0	0%
Sesuai	10	37%
Sangat sesuai	17	63%

Melihat respon di atas, terlihat bahwa mayoritas responden menjawab tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan janis pelayanannya masih dalam **TARAF SESUAI**

2

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini



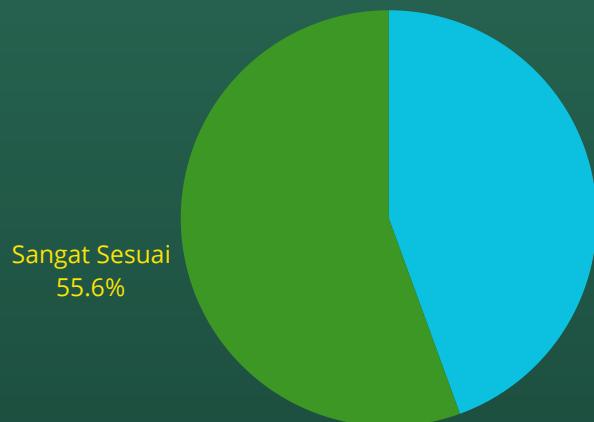
PENDAPAT	👤	%
Tidak mudah	0	0%
Kurang mudah	0	0%
Mudah	9	37%
Sangat mudah	18	63%

Melihat respon di atas, terlihat bahwa mayoritas responden menjawab tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini masih dalam **TARAF MUDAH**

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
**BRMP JATENG**

3

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

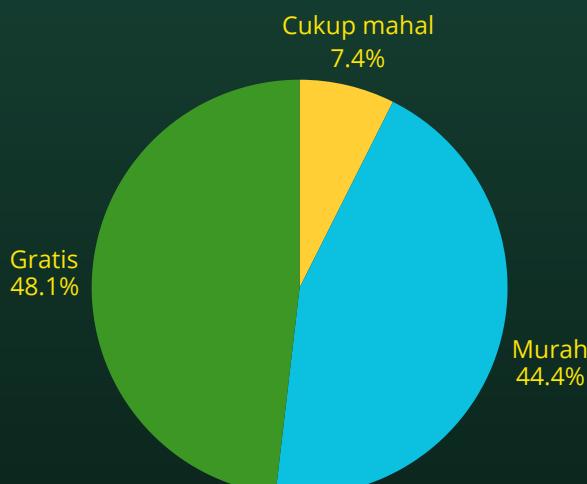


PENDAPAT	👤	%
Tidak Cepat	0	0%
Kurang Cepat	0	0
Cepat	12	44%
Sangat Cepat	15	56%

Melihat respon di atas, terlihat bahwa mayoritas responden menjawab tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan masih dalam **TARAF CEPAT**.

4

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan



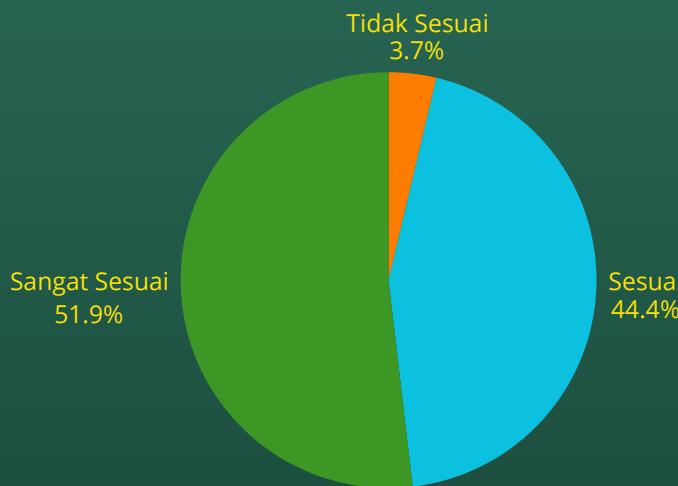
PENDAPAT	👤	%
Sangat mahal	0	1%
Cukup mahal	2	7%
Murah	12	44%
Gratis	13	48%

Melihat respon di atas, terlihat bahwa mayoritas responden menjawab tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan masih dalam **TARAF GRATIS**

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
**BRMP JATENG**

5

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

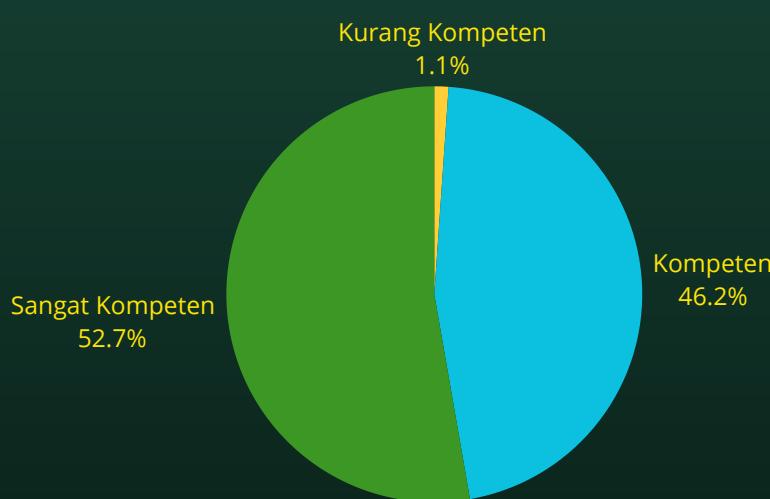


PENDAPAT	RESPON	PERSEN
Tidak sesuai	1	4%
Kurang sesuai	0	0%
Sesuai	12	44%
Sangat sesuai	14	52%

Melihat respon di atas, terlihat bahwa mayoritas responden menjawab tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan masih dalam **TARAF SESUAI**

6

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan



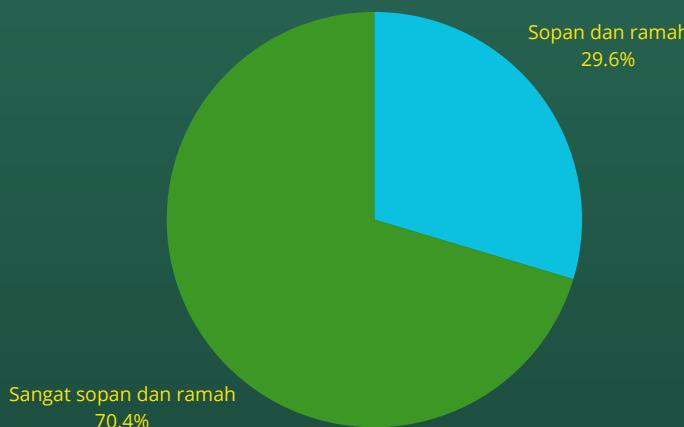
PENDAPAT	RESPON	PERSEN
Tidak Kompeten	0	0%
Kurang Kompeten	0	0%
Kompeten	10	37%
Sangat Kompeten	17	63%

Melihat respon di atas, terlihat bahwa mayoritas responden menjawab tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan masih dalam **TARAF KOMPETEN**

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
**BRMP JATENG**

7

Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

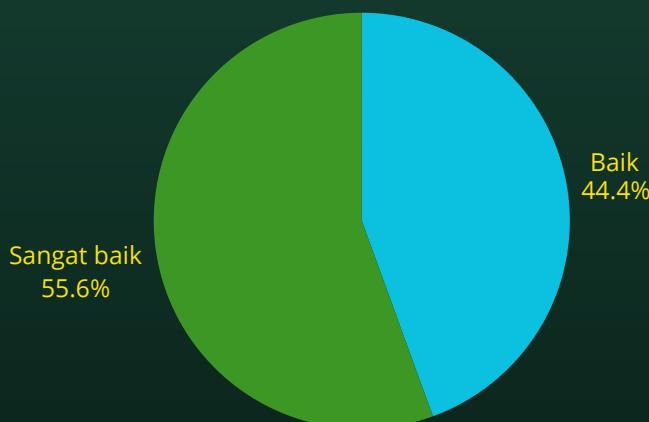


PENDAPAT	RESPONDEEN	PERSENTASE
Tidak sopan dan tidak ramah	0	0%
Kurang sopan dan kurang ramah	0	0%
Sopan dan ramah	8	30%
Sangat sopan dan sangat ramah	19	70%

Melihat respon di atas, terlihat bahwa mayoritas responden menjawab tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan masih dalam TARAF SOPAN DAN RAMAH

8

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana



PENDAPAT	RESPONDEEN	PERSENTASE
Buruk	0	0%
Cukup	0	1%
Baik	12	44%
Sangat baik	15	56%

Melihat respon di atas, terlihat bahwa mayoritas responden menjawab tentang kualitas sarana dan prasarana masih dalam TARAF BAIK.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
**BPSIP JATENG**

9

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan



PENDAPAT	👤	%
Tidak ada	0	0%
Ada tapi tidak berfungsi	0	0%
Berfungsi tapi kurang maksimal	4	15%
Dikelola dengan baik	23	85%

Melihat respon di atas, terlihat bahwa mayoritas responden menjawab tentang penanganan pengaduan pengguna layanan masih dalam taraf **DIKELOLA DENGAN BAIK**.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
**BRMP JATENG**

TRIWULAN II TAHUN 2025

**NILAI IKM**

**90,11**

**A**

**Sangat  
BAIK**

A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00

B (Baik) : 76.61 - 88.30

C (Kurang Baik) : 65 - 76.60

D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

JUMLAH RESPONDEN

**27**

LAKI-LAKI **12**

PEREMPUAN **15**

**SD** - orang

**D1/D3/D4** -orang

**SMP** - orang

**SARJANA** 17 orang

**SMA** 8 orang

**MAGISTER** 2 orang

**DOKTOR** - orang

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN.  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT  
KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT



BRMP JAWATENGAH



KEMENTERIAN PERTANIAN REPUBLIK INDONESIA  
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN  
BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN JAWA TENGAH