



BRMP
KEMENTERIAN
PERTANIAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

**BALAI PENERAPAN
MODERNISASI PERTANIAN
JAWA TENGAH**

TAHUN 2025



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 pemacu 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. Pengambilan sampel pada tahun 2025 ini dilakukan per semester yaitu semester pertama pada bulan Januari – Juni 2025 dan semester kedua pada bulan Juli-November 2025. Adapun dalam laporan kali ini adalah pengambilan sampel untuk IKM selama satu tahun penuh di 2025.

KATIMKER LAYANAN DAN PENERAPAN
MODERNISASI PERTANIAN

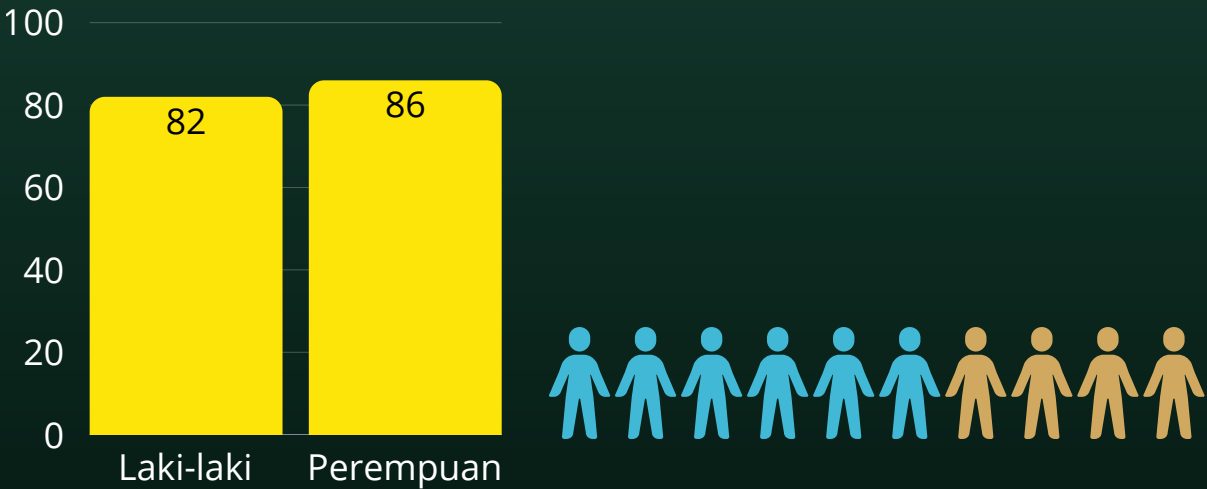


ARYANA CITRA K, S.SI., M.P.

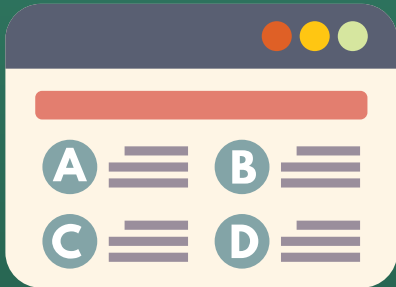
Pengisian IKM pada tahun 2025 dilakukan secara online namun manual perhitungannya oleh tim IKM BRMP Jawa Tengah dan setiap pertanyaan yang berjumlah total ada 9 (sembilan) tersebut merepresentasikan kualitas pelayanan berdasarkan pendapat dari responden.

Pengambilan sampel tercatat hasilnya sebagai berikut:

1	Jumlah Responden	168		
2	Jenis Kelamin Responden			
a.	Laki-laki	82	responden	48,81%
b.	Perempuan	86	responden	51,19%
3	Tingkat pendidikan responden:			
a.	SD	0	responden	0
b.	SMP	0	responden	0
c.	SMA	36	responden	21,43%
d.	D1/D3/D4	0	responden	0
e.	S1	113	responden	67,26%
f.	S2	15	responden	8,93%
g.	S3	4	responden	2,38%
4	Pekerjaan dari responden			
a.	ASN	41	responden	24,4%
b.	TNI/Polri	1	responden	0,60%
c.	Pelajar/Mahasiswa	23	responden	13,69%
d.	Wirausaha	9	responden	5,36%
e.	Lainnya	86	responden	51,19%



BRMP JATENG



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

NILAI PER UNSUR

NILAI MUTU LAYANAN

93.75

A

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

2

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

NILAI PER UNSUR

NILAI MUTU LAYANAN

93.75

A

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

NILAI PER UNSUR

NILAI MUTU LAYANAN

91.88

A

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

NILAI PER UNSUR

NILAI MUTU LAYANAN

92.03

A

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

NILAI PER UNSUR

NILAI MUTU LAYANAN

92.50

A

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

NILAI PER UNSUR

NILAI MUTU LAYANAN

94.78

A

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

NILAI PER UNSUR

NILAI MUTU LAYANAN

95.63

A

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

NILAI PER UNSUR

NILAI MUTU LAYANAN

92.81

A

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

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BRMP JATENG

9

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

NILAI PER UNSUR

NILAI MUTU LAYANAN

98.91

A

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
TAHUN 2025

NILAI IKM

94

**SANGAT
BAIK**

JUMLAH RESPONDEN **168**

LAKI-LAKI **82** PEREMPUAN **86**

SD 0 orang

D1/D3/D4 0 orang

SMP 0 orang

SARJANA 113 orang

SMA 36 orang

MAGISTER 15 orang

DOKTOR 4 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

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