

LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BRMP PAPUA

Triwulan 1
2025

   @BRMP Papua  papua.brmp.pertanian.go.id

 Jl. Yahim No. 49, Sentani



PENDAHULUAN

Latar Belakang

Lembaga pemerintah yang dalam hal ini sering disebut sebagai institusi pemerintah yang menjalankan tujuan pemerintah baik pusat maupun daerah. Institusi pemerintah yang memiliki tanggung jawab dalam melayani kebutuhan masyarakat baik secara administrasi, jasa maupun produk yang berhubungan dengan pelayanan publik. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa jenis-jenis pelayanan publik diantaranya ialah berupa pelayanan administrasi, pelayanan jasa dan pelayanan barang publik. Pelayanan barang maupun jasa, keduanya telah dianggarkan dalam APBN dan APBD. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan, dan usaha, tempat tinggal, komunikasi, informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian (BRMP) Papua merupakan institusi dibawah naungan kementerian pertanian yang melaksanakan penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi. BRMP Papua yang merupakan lembaga pemerintah, menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian kepada masyarakat pengguna jasa pertanian terkhusus bagi para petani. BRMP Papua selaku instansi penyelenggara pelayanan publik memberikan andil kepada masyarakat pengguna untuk memberikan aspirasi terkait kepuasan layanan yang diberikan sesuai bidang dan permintaan dari masyarakat.

Standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang mana merupakan kumpulan daftar pertanyaan (kuesioner) yang dirangkum sedemikian rupa serta sudah teruji validitas dan reliabilitasnya untuk menilai standar pelayanan publik di BRMP Papua khususnya. Adanya Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut diharapkan standar pelayanan publik di BRMP Papua dapat terukur berdasarkan standar kuantitas dan kualitas.

Tingginya nilai kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan instansi BRMP Papua ke depannya diharapkan mampu memberikan gambaran. Gambaran yang dimaksud ialah gambaran jenis paket teknologi yang dirangkum sedemikian rupa oleh sumber daya manusia BRMP Papua dalam memberikan pelayanan. Selain daripada itu kapasitas sumber daya manusia dan pespektif publik terhadap hasil kinerja BRMP Papua dalam melayani publik dapat diinformasikan kepada institusi di atasnya dan kepada publik sebagai bukti tingginya integritas sumber daya pelayan publik yang akuntabel.

Dasar Hukum

Dasar hukum yang menjadi acuan pelaksanaan survei dalam penyusunan IKM adalah:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara No. 112 tahun 2009, Tambahan Lembaran Negara No. 5038);
2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara No. 292 tahun 2014, Tambahan Lembaran Negara No. 5601);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Percepatan Pelaksanaan Program Reformasi Birokrasi;
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2013 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 30/Permentan/OT.080/8/2017 tentang Pedoman Penilaian Kesesuaian Penerapan Standar Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;

10. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 02 tahun 2025 tanggal 08 Januari 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;
11. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian.

Tujuan

Tujuan daripada Indeks Kepuasan Masyarakat dalam menilai kuantitas layanan publik didasarkan pada Undang - undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, yakni sebagai berikut:

1. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan standar layanan publik
2. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak dan tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait penyelenggaraan publik. Dalam hal ini BRMP Papua 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).

Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai dalam pembuatan laporan indeks kepuasan masyarakat ialah :

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).

Manfaat

Manfaat adanya penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat ialah :

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 penetap kebijakan untuk peningkatan kualitas dan kuantitas layanan
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup BRMP Papua
5. Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilaksanakan pada unsur yang masih memiliki nilai rendah

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dengan membagikan dan mengisi angket/kuesioner kepada pengguna layanan/responden yang telah disediakan di **desk office** BRMP Papua ataupun mengisi secara daring melalui Barcode. 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.

Waktu Pengambilan Data

Pengambilan data dilaksanakan pada Triwulan 1 2025, bertempat di BRMP Papua.

Populasi dan Sampel

Populasi terdiri dari semua pengguna layanan yang berkunjung ke BRMP Papua maupun secara daring yang terdiri dari Petani, PPL, LSM, ASN, TNI/POLRI, Mahasiswa hingga masyarakat umum. Sampel terdiri dari semua pengguna yang mengajukan permohonan layanan seperti Diseminasi, Kunjungan Perpustakaan, Magang dan UPBS.

Sampel daripada penilaian indeks kepuasan masyarakat menggunakan teknik *probability sampling* yakni metode *simple random sampling* (sampel acak sederhana) dimana semua pengunjung/ pengguna layanan BRMP Papua berhak diambil menjadi sampel tanpa memperhatikan strata sosial maupun unsur lainnya yang mengklaster pengguna layanan.

Unsur Kuesioner

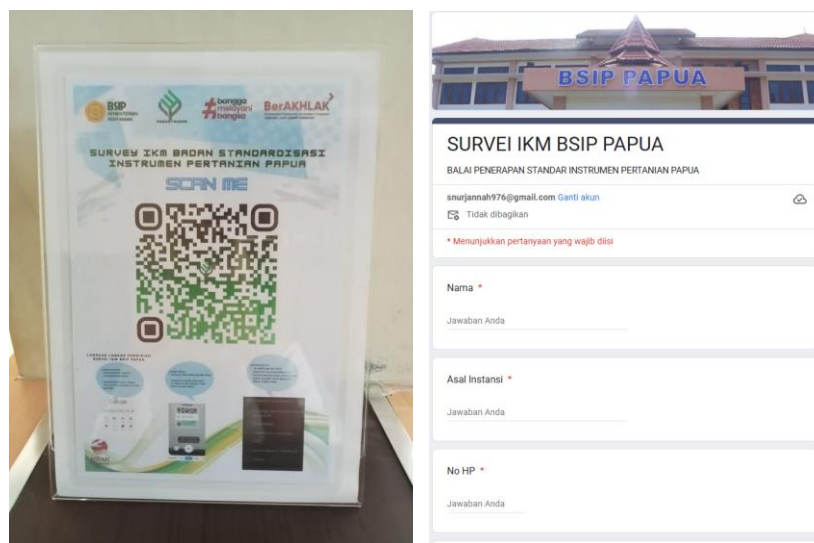
Terdapat 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliable berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik tentang Pedoman Umum Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat 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).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sejak dari penyebaran kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat yang diedarkan dengan cara manual (kuisisioner) dan QR Code (Gambar 1) yang disampaikan ketika pengguna layanan telah menerima seluruh pelayanan yang diberikan. Dengan diperolehnya pengisian dari jawaban responden akan survei tersebut, kemudian dilakukan analisa data sehingga dapat diperoleh indeks kepuasan masyarakat (IKM) sesuai section pertanyaan mulai dari data kelompok usia, jenis kelamin, umur, pendidikan, dan jenis layanan termasuk layanan yang utama dari BRMP Papua Diseminasi dan UPBS dan kemudian menyesuaikan sebagaimana amanat tugas dan fungsi, beralih pada layanan informasi, sehingga dari informasi ini terinfo gambaran responden.



Gambar 1. QR Code Survei IKM BRMP Papua

Indeks kepuasan masyarakat terdiri dari sembilan pertanyaan terkait pelayanan di BRMP Papua. Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap setiap unsur pelayanan yang diterima oleh responden. Responden akan menilai berdasarkan nilai interval penilaian kepuasan layanan yang diberikan. Nilai tersebut terdiri atas 1 – 4, dimana setiap peningkatan angka memiliki rentang penilaian yang paling baik. Kuesioner yang disajikan terdiri atas data karakteristik reponden dan hasil penilaian pengguna atas layanan yang diberikan. Berikut ini merupakan hasil rekapitulasi indeks kepuasan masyarakat Triwulan 1 2025 :

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Bulan Kunjungan	Nomor Responden	Jam Ke	Gender	Pendidikan	Pekerjaan	Usia	Layanan	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat								
								P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
Januari	1	1	L	S1	POLRI	48	Koordinasi Kegiatan Jagung	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Januari	2	1	L	S1	PNS	35	Koordinasi Kaegiatan Padi Gogo	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Januari	3	1	L	S1	PNS	46	Koordinasi	3	3	3	4	3	4	4	4	4
Januari	4	1	L	S1	PNS	40	Koordinasi	4	3	4	4	3	3	3	3	4
Januari	5	2	P	S1	PNS	40	Koordinasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Januari	6	1	P	S1	SWASTA	52	MoU dan Penerimaan Sertifikat SNI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Januari	7	1	P	S1	SWASTA	56	Koordinasi	3	3	3	4	4	4	4	4	4
Januari	8	1	L	S2	PNS	51	Koordinasi	3	3	3	4	4	4	4	4	4
Januari	9	2	L	S1	SWASTA	38	Konsultasi Penanaman Tanaman Pekarangan	4	3	4	4	4	4	4	3	4
Februari	10	1	L	S2	PNS	48	Konsultani padi Gogo	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Februari	11	1	L	S1	PNS	41	Konsultani padi Gogo	3	4	3	4	3	4	3	3	4
Februari	12	1	P	S1	Mahasiswa	28	Pengujian Lab	4	4	4	4	3	3	4	4	4
Februari	13	1	L	S2	TNI AU	54	Koordinasi Tim Pengajar SPPI	4	3	4	4	3	3	3	3	4
Februari	14	2	P	S1	Mahasiswa	28	Pengujian Lab	4	4	4	3	3	3	4	4	4
Februari	15	1	L	S2	PNS	52	Konsultasi Penguji SMK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Februari	16	1	L	S1	TNI AD	43	Koordinasi pelatihan bid. Pertanian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Februari	17	1	L	S1	TNI AD	44	Koordinasi pelatihan bid. Pertanian	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Bulan Kunjungan	Nomor Responden	Jam Ke	Gender	Pendidikan	Pekerjaan	Usia	Layanan	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat								
								P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
Februari	18	2	P	S1	Mahasiswa	28	Pengujian Lab	4	4	4	3	3	3	4	4	4
Februari	19	2	P	S1	Pegawai Bank	26	Koordinasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Februari	20	2	P	S1	Mahasiswa	28	Pengujian Lab	4	4	4	3	3	3	4	4	4
Februari	21	1	L	S2	PNS	55	Koordinasi pelatihan bid. Peternakan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Maret	22	1	L	S1	BUMN Bulog	40	Koordinasi Beras SPHP Operasi pasar Murah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Maret	23	1	L	S2	TNI AD	45	Pelatihan Siswa Bid. Pertanian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Maret	24	1	L	S2	PNS	56	Pelatihan Siswa Bid. Peternakan	4	4	4	4	3	3	4	4	4
Maret	25	1	P	S1	PNS	50	Konsultasi Pertanian Padi Gogo	3	3	4	4	3	3	3	3	4
Maret	26	2	P	S2	PNS	58	Permohonan Bantuan Penguji Untuk UKK Siswa Kelas 2	3	4	4	4	3	3	4	4	4
Jumlah Nilai								95	94	98	100	91	93	98	97	102
Nilai Rata-rata								3.654	3.615	3.769	3.846	3.500	3.577	3.769	3.731	3.923
Rata Tertimbang								0.402	0.398	0.415	0.423	0.385	0.393	0.415	0.410	0.432
Nilai Indeks Pelayanan								3.672								
IKM								91.81								

Pada Tabel 1 tertera bahwa waktu kunjungan yang paling dominan ialah pada jam ke 1 (08.00 – 12.00), dengan persentase 73 % pagi (data terlampir). Alasan yang mendominasi jam kunjungan pagi ialah mudahnya memperoleh informasi kepada perseorangan.

Berdasarkan karakteristik pendidikan, pengunjung didominasi oleh pendidikan S1. Persentase strata pendidikan keseluruhan jumlah pengunjung berdasarkan tingkat pendidikan S1 69%, dan S2 31%. Pengunjung yang datang menerima layanan terkait kunjungan koordinasi dengan pihak - pihak terkait di lingkungan BRMP Papua (Kepala Balai dan jajarannya). Berdasarkan karakteristik pekerjaan, didominasi oleh jenis pekerjaan PNS.

Jumlah pengunjung berdasarkan rentang usia didominasi oleh pengguna yang berusia 41-60 tahun. Usia tersebut masih termasuk ke dalam usia produktif, maka dari itu adanya antusias belajar dari pengguna layanan dan pemberi layanan akan terjadi keseimbangan antara misi BRMP Papua dalam penerapan standar instrumen pertanian kepada pengguna dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi pada pengguna layanan.

Kurangnya penjelasan pada saat pengisian formulir/kuesioner IKM mengakibatkan timbulnya perbedaan persepsi pengguna layanan dalam mengisi form karakteristik responden (pekerjaan dan jenis layanan). Oleh karena itu, perlu adanya petugas yang kompeten dan bersedia untuk menjelaskan serta adanya kemauan pengguna layanan untuk mendapatkan penjelasan dari petugas.

Berdasarkan rekapitulasi kuesioner, berikut merupakan hasil pengukuran nilai IKM tersaji pada Tabel 2.

Tabel 2. Nilai Unsur Pelayanan UKPP BRMP Papua

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Bobot NRR Tertimbang	Jumlah/ Nilai Rata-Rata Tertimbang
1	Persyaratan Pelayanan	3,654	0,11	0,402
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,615	0,11	0,398
3	Waktu Penyelesaian	3.769	0,11	0,415
4	Biaya/ Tarif	3.846	0,11	0,423
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,500	0,11	0,385
6	Kompetensi Pelaksana	3,577	0,11	0,393
7	Perilaku Pelaksana	3,769	0,11	0,415
8	Sarana dan Prasarana	3,731	0,11	0,410
9	Penanganan Pengaduan, Masukan dan Saran	3.923	0,11	0,432
Jumlah				3,672
Nilai SKM UKPP				91.81

Berdasarkan Tabel 2, nilai rata-rata tertimbang yang paling besar terdapat pada unsur penanganan pengaduan, masukan dan saran serta waktu penyelesaian dan biaya/tarif dengan nilai 0,432 dan 0,423. Hal tersebut dikarenakan BRMP Papua mengupayakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan responden, dan cepat tanggap dalam penanganan pengaduan, masukan dan saran. Sebagian pelayanan yang disediakan tidak memungut biaya/gratis dan ada sebagian pelayanan masuk dalam tarif sesuai ketentuan yang berlaku dan tidak distor sebagai PNBP. Nilai kesopanan pada pelaksanaan pelayanan akan memberikan kenyamanan terhadap pengguna serta terciptanya komunikasi yang baik sehingga diharapkan akan menyeimbangkan *feed back* pengguna dengan pemberi layanan. Suatu permohonan dapat diselesaikan dalam waktu < 7 hari kerja. Produk spesifikasi jenis layanan, sarana dan prasarana juga perlu ditingkatkan. Berdasarkan hasil rekapitulasi Tabel 1 dan Tabel 2, nilai – nilai yang diperoleh akan dikoversikan kembali berdasarkan nilai persepsi, nilai interval konversi IKM, nilai mutu pelayanan dan kinerja UKPP, tersaji pada Tabel 3.

Tabel 3. Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja UKPP

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nila Interval Konversi IKM	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,59	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,05	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,06 - 3,52	77,61-88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

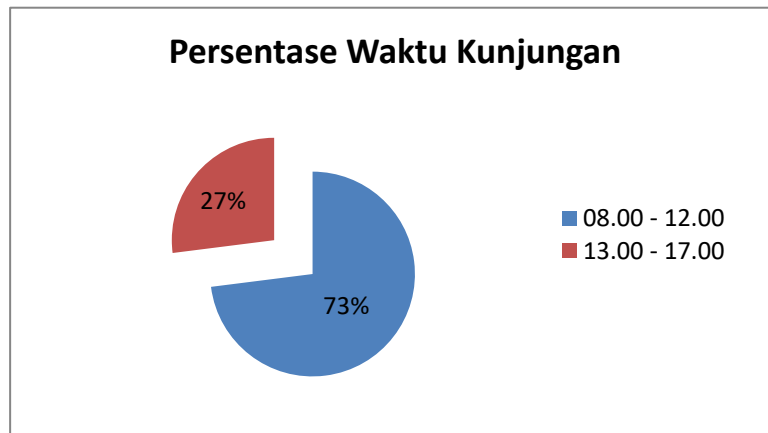
Keseluruhan nilai layanan IKM pada Triwulan 1 ini ialah 91.81. Apabila dikonversikan pada nilai yang terdapat pada Tabel 3, maka penilaian kepuasan masyarakat dari BRMP Papua kepada pengguna layanan dikategorikan **Sangat Baik**. Kategori tersebut dapat dilihat pada nomor nilai persepsi Tabel 3 yang menegaskan bahwa, nilai indeks pelayanan yang diperoleh ialah 3,672 dengan nilai IKM keseluruhan 91.81 (data dapat dilihat pada Tabel 1).

PENUTUP

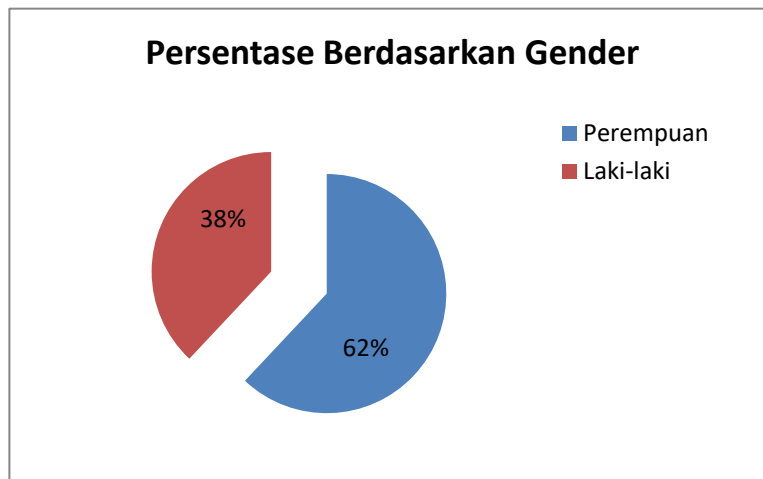
Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BRMP Papua dengan mengambil penerima pelayanan publik sebagai responden berjumlah 26 orang diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 91.81 dengan kategori untuk Mutu Pelayanan "A" dan Kinerja Unit Pelayanan dengan kategori SANGAT BAIK. Sedang Nilai Rata-rata IKM per unsur pelayanan diperoleh sebesar 3,672. Meski kinerja unit pelayanan BRMP Papua berada kategori baik, namun tetap harus dilakukan peningkatan layanan agar BRMP Papua mampu memberikan pelayanan prima bagi pengguna.

Lampiran

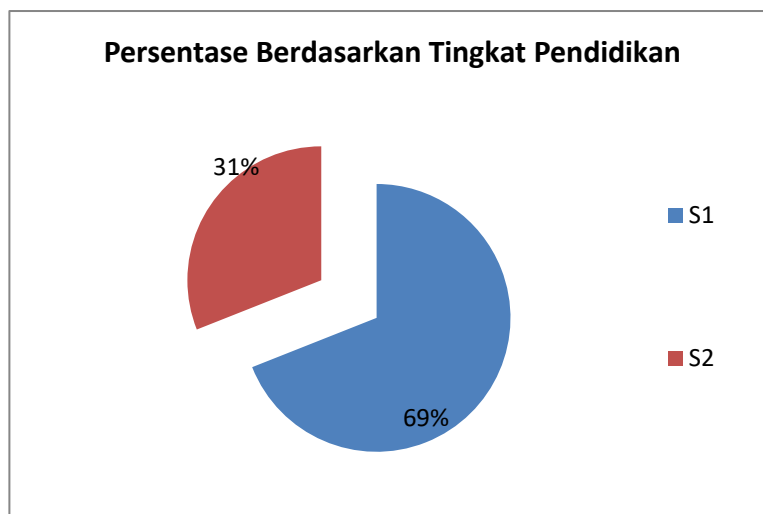
1. Persentase Waktu Kunjungan



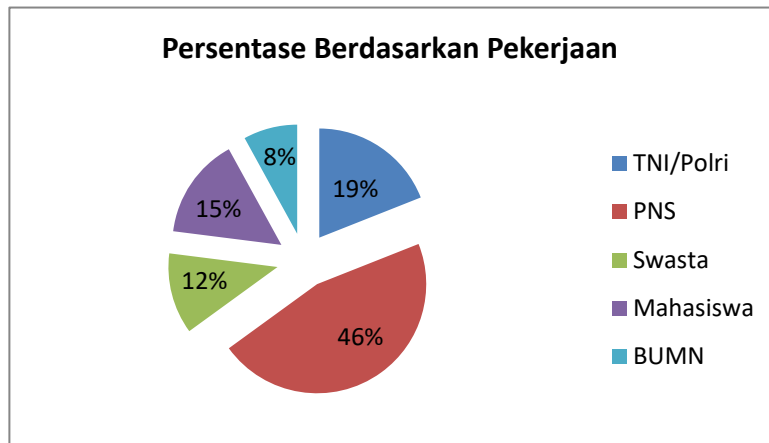
2. Persentase Responden berdasar Gender



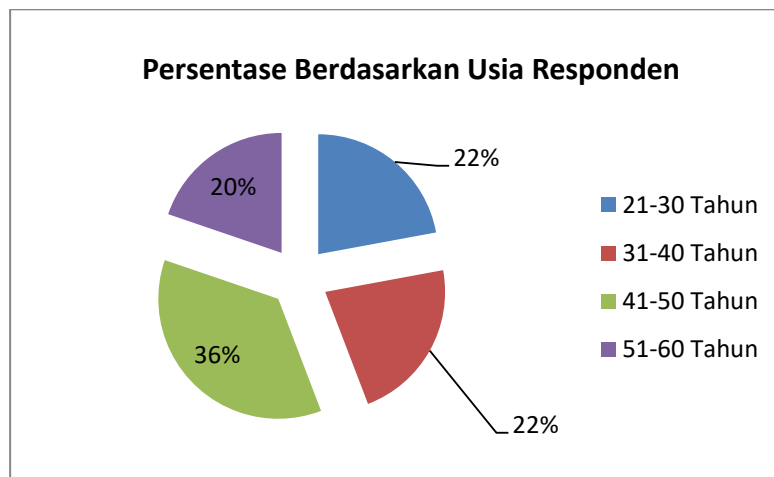
4. Persentase Responden berdasar Tingkat Pendidikan



4. Persentase Responden berdasarkan Pekerjaan



5. Persentase berdasarkan Usia Responden



6. Persentase Responden berdasarkan Jenis Layanan

