

**LAPORAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TRIWULAN III 2025**



**Penyusun :
Tim IKM BRMP Papua**

**Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Papua
Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2025**

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. Melalui 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 diharapkan mampu memberikan gambaran jenis paket teknologi yang dirangkum sedemikian rupa oleh sumber daya manusia BRMP Papua dalam memberikan pelayanan. Selain 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 penetat 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 bulan Juli - September 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, PKL/magang, layanan laboratorium 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 bulan Juli - September 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
Juli	1	1	L	S2	ASN	57	Konsultasi	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Juli	2	2	L	S1	ASN	35	Koordinasi pengalihan penyuluh pertanian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Juli	3	1	P	S1	ASN	56	Konsultasi	3	4	3	3	3	3	4	3	4
Juli	4	1	L	S2	ASN	34	Laboratorium	3	3	3	3	3	3	3	2	3
Juli	5	1	L	S1	BUMN	29	Koordinasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Juli	6	1	P	S1	ASN	43	Konsultasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Juli	7	1	L	S1	SWASTA	48	Konsultasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Juli	8	1	L	S1	TNI	38	Koordinasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Juli	9	1	L	S1	SWASTA		Diseminasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Juli	10	2	P	S1	ASN	55	Sosialisasi pusluh	3	3	4	3	4	3	4	4	4
Juli	11	2	P	S1	ASN	58	Sosialisasi pusluh	3	3	4	3	4	3	3	4	4
Juli	12	2	L	SMA	ASN	56	Sosialisasi pusluh	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Juli	13	2	L	S1	ASN	57	Sosialisasi pusluh	3	3	3	3	3	3	3	2	2
Juli	14	2	P	S1	ASN		Sosialisasi pusluh	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Juli	15	2	L	SMA	ASN		Sosialisasi pusluh	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Juli	16	2	L	S1	ASN	47	Sosialisasi pusluh	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Juli	17	2	L	S1	ASN		Sosialisasi pusluh	4	4	3	3	3	3	4	4	3
Juli	18	2	P	S1	ASN	51	Sosialisasi pusluh	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Juli	19	2	L	SMA	ASN	43	Sosialisasi pusluh	4	3	3	3	3	4	3	2	4
Juli	20	2	P	S1	ASN	37	Sosialisasi pusluh	3	4	4	4	4	3	4	3	3
Juli	21	2	P	S1	ASN		Sosialisasi pusluh	3	4	4	4	3	4	4	4	4
Juli	22	2	L	S1	ASN		Sosialisasi pusluh	4	3	3	4	3	3	3	3	3
Juli	23	2	L	S1	ASN		Sosialisasi pusluh	3	3	3	3	3	4	4	4	1

Bulan Kunjungan	Nomor Responden	Jam Ke	Gender	Pendidikan	Pekerjaan	Usia	Layanan	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat								
								P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
Juli	24	1	L	SMA	LSM	23	Konsultasi	4	3	3	4	4	4	4	4	4
Juli	25	1	L	S1	LSM	23	Konsultasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Juli	26	1	L	SMA	LSM	23	Laboratorium	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Juli	27	1	L	SMA	TNI	29	Konsultasi	3	3	3	4	3	3	4	4	4
Juli	28	1	L	S1	LSM	48	Laboratorium	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Agustus	29	1	L	S1	ASN	41	Koordinasi	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Agustus	30	1	P	S1	ASN	31	Konsultasi	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Agustus	31	1	P	S1	ASN		UPBS	3	4	4	3	3	3	3	4	4
Agustus	32	1	P	S1	ASN	31	Koordinasi	3	4	4	4	4	4	4	4	3
Agustus	33	1	P	S1	ASN	27	Konsultasi	3	3	3	3	3	3	4	4	3
Agustus	34	1	L	SMA	ASN	45	Konsultasi	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Agustus	35	1	L	S1	ASN	59	Konsultasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Agustus	36	1	L	S1	TNI/POLRI	39	Konsultasi	3	3	3	4	4	3	4	4	4
Agustus	37	1	L	S2	ASN	52	UPBS	3	3	3	4	3	3	3	4	4
Agustus	38	2	P	S1	ASN	42	UPBS	3	4	4	3	3	3	3	3	4
Agustus	39	2	L	S1	ASN	58	UPBS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Agustus	40	2	L	S1	ASN	51	Sosialisasi	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Agustus	41	2	P	SMA	WIRSAUSAHA	23	Konsultasi	4	3	4	3	3	4	4	4	4
Agustus	42	2	L	S1	SWASTA	48	Lab	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Agustus	43	2	L	S1	SWASTA	23	Lab	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Agustus	44	2	L	S1	SWASTA	23	Lab	4	4	4	4	4	4	4	4	4
September	45	1	P	S2	ASN	52	Lab	4	3	3	4	3	3	3	3	4
September	46	1	P	SMA	Mahasiswa	21	Lab	3	3	3	3	3	3	3	3	4
September	47	1	L	SMA	ASN	45	UPBS	3	4	4	3	3	3	3	4	4
September	48	1	L	S1	ASN	40	Konsultasi	3	3	3	4	3	3	4	3	4
September	49	1	L	S1	ASN	51	Konsultasi	3	3	3	3	3	3	3	3	4
September	50	2	L	S1	SWASTA	48	Lab	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
September	51	2	L	S1	SWASTA	23	Lab	4	4	4	4	4	4	4	4	4
September	52	2	P	S1	ASN	56	UPBS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai								180	184	184	189	181	181	188	184	192
Nilai Rata-rata								3,462	3,538	3,538	3,635	3,481	3,481	3,615	3,538	3,692
Rata Tertimbang								0,381	0,389	0,389	0,400	0,383	0,383	0,398	0,389	0,406
Nilai Indeks Pelayanan								3,5179								
IKM								87,947								

Pada Tabel 1 tertera bahwa waktu kunjungan yang paling dominan ialah pada jam ke 1 (08.00 – 12.00), dengan persentase 52 % 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 73 %. 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 ASN, yaitu sebanyak 69 %.

Jumlah pengunjung berdasarkan rentang usia didominasi oleh pengguna yang berusia 51 - 60 tahun. Usia tersebut termasuk ke dalam usia produktif, maka dari itu dengan 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 pemanfaat 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	3,462	0,11	0,381
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,538	0,11	0,389
3	Waktu Penyelesaian	3,538	0,11	0,389
4	Biaya/ Tarif	3,635	0,11	0,400
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,481	0,11	0,383
6	Kompetensi Pelaksana	3,481	0,11	0,383
7	Perilaku Pelaksana	3,615	0,11	0,398
8	Sarana dan Prasarana	3,538	0,11	0,389
9	Penanganan Pengaduan, Masukan dan Saran	3.692	0,11	0,406
Jumlah				3,518
Nilai SKM UKPP				87,9

Berdasarkan Tabel 2, nilai rata-rata tertimbang yang paling besar terdapat pada unsur penanganan pengaduan, masukan dan saran dengan nilai 0,406. Hal tersebut dikarenakan BRMP Papua berupaya memberikan pelayanan prima 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 disetor sebagai PNBPN. 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	Nilai 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

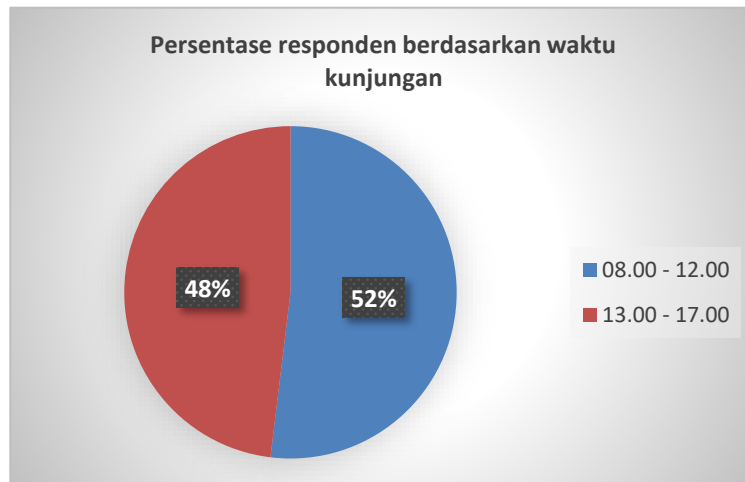
Keseluruhan nilai layanan IKM pada bulan September ini adalah 87,9. Apabila dikonversikan pada nilai yang terdapat pada Tabel 3, maka penilaian kepuasan masyarakat dari BRMP Papua kepada pengguna layanan dikategorikan **Baik**. Kategori tersebut dapat dilihat pada nomor nilai persepsi Tabel 3 yang menegaskan bahwa, nilai indeks pelayanan yang diperoleh ialah 3,518 dengan nilai IKM keseluruhan 87,9 (data dapat dilihat pada Tabel 1).

PENUTUP

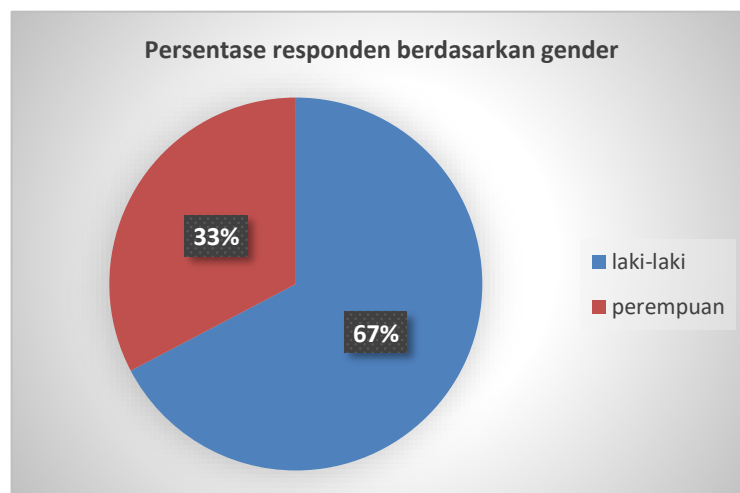
Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BRMP Papua dengan mengambil penerima pelayanan publik sebagai responden berjumlah 52 orang diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 87,9 dengan kategori untuk Mutu Pelayanan "B" dan Kinerja Unit Pelayanan dengan kategori BAIK. Sedang Nilai Rata-rata IKM per unsur pelayanan diperoleh sebesar 3,518. 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 responden berdasarkan waktu kunjungan



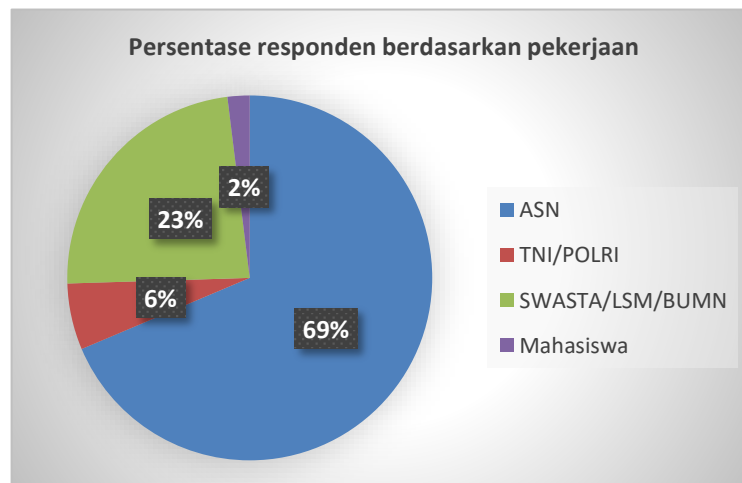
2. Persentase responden berdasarkan gender



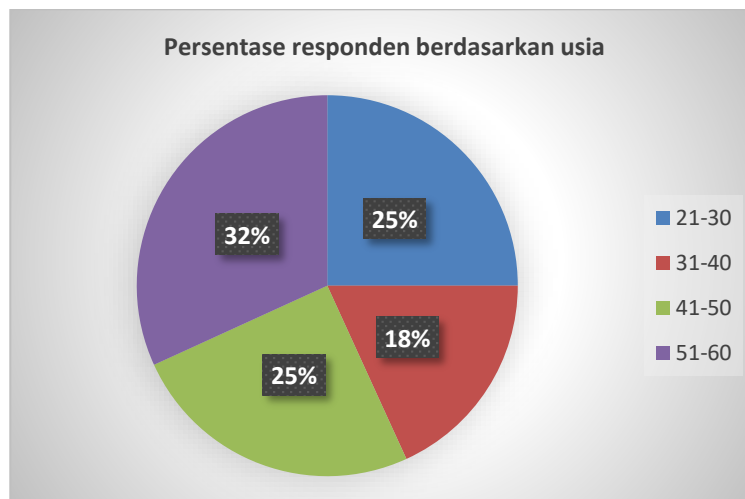
4. Persentase pesponden berdasar tingkat pendidikan



4. Persentase responden berdasarkan pekerjaan



5. Persentase responden berdasarkan usia responden



6. Persentase responden berdasarkan jenis layanan

