

LAPORAN HASIL

**SURVEY INDEKS KEPUASAN**

**MASYARAKAT (IKM)**

BRMP GORONTALO TRIWULAN I

(JANUARI S/D MARET)

TAHUN 2026

KEMENTERIAN PERTANIAN  
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN  
BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN  
GORONTALO  
2026

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Penerapan dan Modernisasi Pertanian (BRMP) Gorontalo Triwulan I Tahun 2026 dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di wilayah kerja BRMP Gorontalo pada Triwulan I Tahun 2026.

Pelayanan publik merupakan perwujudan dari fungsi aparaturnya sebagai abdi masyarakat, yakni dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan tata cara yang telah ditetapkan. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik, keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan masih sering terjadi karena berbagai alasan.

Berdasarkan hal tersebut, BRMP Gorontalo sebagai penyelenggara pelayanan publik secara rutin melaksanakan survei kepuasan masyarakat pada setiap triwulan. Melalui survei ini, diharapkan kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan, guna mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik serta meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat.

Kami menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyusunan laporan ini. Kami juga sangat mengharapkan masukan dan saran yang membangun untuk perbaikan pelayanan ke depan. Semoga Allah Swt. senantiasa melimpahkan kebaikan atas segala kebaikan yang diberikan, dan semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Gorontalo, 31 Maret 2026  
Kepala BBRMP Gorontalo

The image shows a circular official stamp of the Balai Penerapan dan Modernisasi Pertanian (BRMP) Gorontalo. The stamp contains the text 'KEMENTERIAN PERTANIAN, PERUMAHAN DAN KAWILAYATAN' at the top and 'BALAI PENERAPAN DAN MODERNISASI PERTANIAN GORONTALO' at the bottom. A handwritten signature in blue ink is written over the stamp.

Ardi Praptono, SP., M. Agr.  
NIP. 19740913 199903 1 001

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Mengacu pada amanah yang tertuang pada UU No.14 tahun 2008, yang kemudian diperjelas oleh Peraturan Menteri Pertanian No. 32/permentan/ot.140/5/2011 tentang Pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan kementerian pertanian. Beberapa poin yang dituang dalam Permentan No.32 tahun 2011 tersebut menjelaskan diantaranya tentang dasar pengguna dalam memperoleh dan menggunakan informasi pertanian, dasar bagi Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi (PPID) di kementan dalam penyelenggaraan pengelolaan dan pelayanan informasi public dan dokumentasi. Adapun tujuan dari Permentan tersebut diantaranya membentuk komunikasi yang harmonis antara penyedia informasi dengan pemohon dan pengguna informasi pertanian; kedua menciptakan integrasi antara penyedia informasi pertanian kepada publik.

Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. "Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan public". Oleh karenanya berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu dari instansi pemerintah pusat maupun daerah dalam peningkatan kualitas pelayanannya. Dalam hal ini, perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Dalam rangka memberikan data dan informasi atas penilaian masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Balai Penerapan dan Modernisasi Pertanian (BRMP) Gorontalo maka dibuat Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Nilai SKM diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif secara langsung atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. SKM merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan publik. Hal ini sebagai bentuk evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Survei yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang

Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **1.2. Maksud, Tujuan dan Sasaran**

### **A. Maksud**

Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian dimaksudkan sebagai acuan bagi unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat.

### **B. Tujuan**

Mengetahui mutu kinerja pelayanan unit kerja pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik. Bagi masyarakat, indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit kerja yang bersangkutan.

### **C. Sasaran**

- 1) Mengetahui tingkat pencapaian kinerja UKPP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- 2) Terwujudnya sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang mudah, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih bermutu, berdaya guna dan berhasil guna;
- 3) Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik.

### **D. Manfaat**

- 1) Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2) Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UKPP secara periodik;
- 3) Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- 4) Tersedianya informasi tentang IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertanian;

- 5) Memacu persaingan positif antar UKPP di lingkungan Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

#### **E. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Pedoman Pengukuran IKM di lingkungan Kementerian Pertanian meliputi:

- 1) Langkah-Langkah Pengukuran IKM;
- 2) Pelaporan dan Evaluasi.

#### **F. Pengertian**

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan:

- 1) **Indek Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut IKM** adalah data dan 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) **Pelayanan Publik** adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 3) **Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara** 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.
- 4) **Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana** adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

#### **F. Unsur IKM**

Berdasarkan Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memiliki prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan

masyarakat 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

Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan serta tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu Penyelesaian

Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara 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).

## II LANGKAH-LANGKAH PENGUKURAN IKM

### 2.1. Persiapan

#### A. Penetapan Pelaksana

Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim Pengukuran IKM yang terdiri atas:

- 1). Pengarah
- 2). Pelaksana yang terdiri atas: Ketua dan Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak banyaknya 5 orang.
- 3). Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang. Apabila dilaksanakan oleh pihak ketiga yang sudah berpengalaman, perlu melalui “perjanjian kerja sama” dengan pihak ketiga.

#### B. Penyiapan bahan.

##### 1) Kuesioner

Dalam pengukuran IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana format terlampir.

##### 1) Bagian Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

**Bagian kesatu:** Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap UKPP.

**Bagian kedua:** Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

**Bagian ketiga:** Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

##### 3) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat mutu 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.



Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan:

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif. 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 2) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 3) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

#### **4) Penetapan Responden dan Lokasi Pengumpulan Data**

##### **a. Penetapan Responden**

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing masing UKPP. Untuk memenuhi akurasi hasil pengukuran indek, responden terpilih ditetapkan paling kurang 75 (tujuh puluh lima) % dari jumlah populasi penerima layanan

##### **b. Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi pengumpulan data dilakukan di UKPP.

#### **5) Jadwal Pengukuran IKM**

- a.** Pengukuran IKM diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- √ Persiapan, 6 hari kerja;
- √ Pelaksanaan pengumpulan data, 6 hari kerja;
- √ Pengolahan data indek, 6 hari kerja;
- √ Pengukuran dan pelaporan hasil, 6 hari kerja.

##### **b. Pelaksanaan Pengukuran IKM**

- √ Pengumpulan data, Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan.
- √ Pengisian kuesioner
- √ Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara sebagai berikut:
  - a) Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat

yang telah disediakan.

b) Dengan cara ini sering terjadi penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan. c) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

1) Unit pelayanan sendiri

Dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil pengukuran indek, dapat melibatkan Satuan Pelaksana Sistem Pengendalian Internal, unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

2) Pihak ketiga yang sudah berpengalaman

Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Pihak ketiga dapat terdiri atas unsur instansi terkait antara lain Badan Pusat Statistik atau Perguruan Tinggi (pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha atau kombinasi di antara unit tersebut.

### C. Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur X}} = \frac{1}{N}$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur X Nilai Penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Nilai SKM kemudian dikonversikan dengan nilai dasar 25 untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100. Kategori nilai persepsi, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja

| <b>NILAI PERSEPSI</b> | <b>NILAI INTERVAL IKM</b> | <b>NILAI INTERVAL KONVERSI IKM</b> | <b>MUTU PELAYANAN</b> |                    |
|-----------------------|---------------------------|------------------------------------|-----------------------|--------------------|
| <b>1</b>              | <b>1,00 – 1,75</b>        | <b>25,00 – 43,75</b>               | <b>D</b>              | <b>Tidak baik</b>  |
| <b>2</b>              | <b>1,76 – 2,50</b>        | <b>43,76 – 62,50</b>               | <b>C</b>              | <b>Kurang baik</b> |
| <b>3</b>              | <b>2,51 – 3,25</b>        | <b>62,51 – 81,25</b>               | <b>B</b>              | <b>Baik</b>        |
| <b>4</b>              | <b>3,26 – 4,00</b>        | <b>81,26 – 100,00</b>              | <b>A</b>              | <b>Sangat baik</b> |

Jumlah responden dari pengisian aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 sebanyak 23 orang yang terdiri atas responden laki-laki sebanyak 10 orang dan perempuan sebanyak 13 orang. Berdasarkan tingkat pendidikannya sebanyak 5,89 % responden berpendidikan strata 2/strata 3, 23,52% berpendidikan sarjana, 14,71% berpendidikan diploma 1/2/3, dan 44,12% berpendidikan SLTA, dan 11,76 % berpendidikan SLTP.

### 3.2. Nilai IKM Unit Layanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.

Tabel 2. Rekapitulasi nilai per unsur layanan dari masing-masing responden IKM

| RESPONDEN | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1         | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 |
| 1         | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 2         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  |
| 3         | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 4         | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  |
| 5         | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  |
| 6         | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 7         | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 8         | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 9         | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 10        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 11        | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 12        | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 13        | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 14        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 15        | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 16        | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 17        | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 18        | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  |
| 20        | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 21        | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 22        | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  |
| 23        | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |

Sesuai pedoman PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 :

Bobot per unsur =  $1/9 = 0,11$

Nilai IKM =  $\sum (NRR \times 0,11) \times 25$

Hasil:

Total NRR = 33,95

NRR tertimbang = 3,74

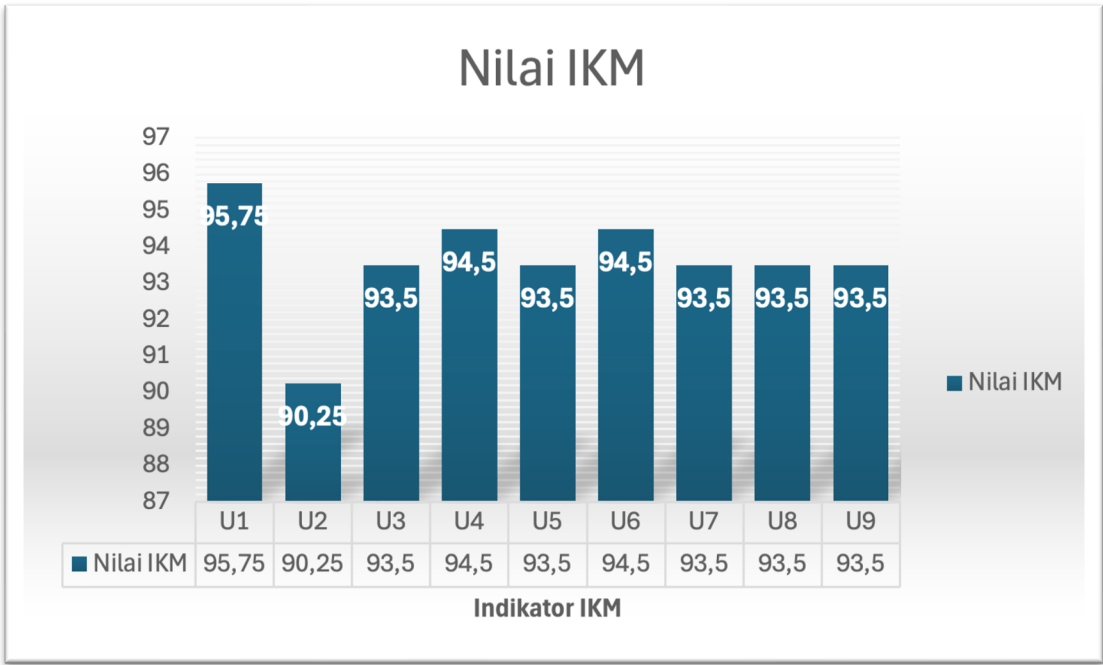
Nilai IKM = 94,25

Tabel 3. Nilai rata-rata per unsur layanan

| Detail per Indikator |  |      |
|----------------------|--|------|
| U1 Persyaratan       |  | 3,83 |
| U2 Prosedur          |  | 3,61 |
| U3 Waktu             |  | 3,74 |
| U4 Biaya             |  | 3,78 |
| U5 Produk            |  | 3,74 |
| U6 Kompetensi        |  | 3,78 |
| U7 Perilaku          |  | 3,74 |
| U8 Pengaduan         |  | 3,74 |
| U9 Sarana            |  | 3,74 |

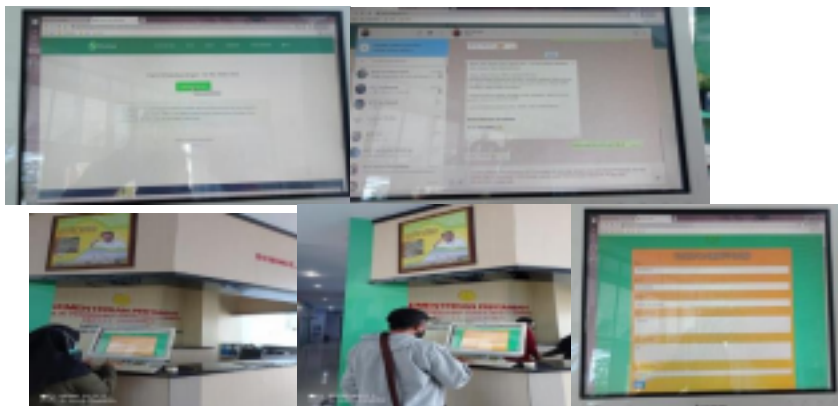
IKM UNIT PELAYANAN MUTU PELAYANAN

|                 |               |
|-----------------|---------------|
| A (SANGAT BAIK) | : 88,31-100,0 |
| B (BAIK)        | : 76,61-88,30 |
| C (KURANG BAIK) | : 65.00-76,60 |
| D (TIDAK BAIK)  | : 25.00-64.99 |



Unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 meliputi 9 unsur yakni persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Pelayanan publik di BRMP Gorontalo periode pengukuran Triwulan I Tahun 2026 memiliki nilai berkisar antara 90,25-95,75. Produk Prosedur Layanan (U2) merupakan unsur pelayanan dengan nilai terendah.

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan perbaikan berkesinambungan. Sementara itu, nilai rata-rata tertinggi dicapai pada unsur Persyaratan (U1). Hal ini menjadi eviden bahwa dalam melakukan pelayanan persyaratan yang dibutuhkan tergolong tidak memberatkan penerima layanan. Namun catatan pada nilai Unsur 2, dapat dikatakan bahwa prosedur saat ini perlu lebih dioptimalkan, terutama dalam memberikan kemudahan akses dan tindak lanjut kebutuhan pengguna.



Gambar 2. Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Menggunakan Buku Tamu Digital

Saat ini telah disediakan layanan buku tamu digital dan juga web PERMISI sebagai salah satu layanan BBRMP Gorontalo dalam mempermudah memberikan layanan kepada pengguna. Buku Tamu Digital akan menjadi eviden sekaligus sebagai bahan monitoring dan evaluasi dalam memberikan layanan. Dalam buku tamu digital, pengguna dapat memberikan kritik dan masukan. Pengisian buku tamu digital juga menjadi media dalam menyebarkan kuisioner yang dapat dikirimkan melalui nomor whatsapp maupun email terdaftar oleh pengguna.

## **PENUTUP**

Hasil penghitungan nilai Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) pada layanan yang diberikan oleh BBRMP Gorontalo mencapai besaran yang cukup bervariasi, yaitu dengan rentang nilai terendah di angka 90,25 dan nilai tertinggi 95,75. Angka terendah berada pada unsur prosedur dan tertinggi pada unsur persyaratan. Dengan diukurnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat ini diharapkan semua unit-unit pelayanan baik bimbingan teknis (bimtek), pelatihan, magang, kerjasama, unit pengelola benih sumber (UPBS), serta pengujian laboratorium mampu memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada pengguna dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya yang tepat sasaran. Semoga hasil laporan ini dapat menjadi acuan bagi seluruh ASN BBRMP Gorontalo untuk meningkatkan kualitas pelayanan instansi baik kepada instansi/lembaga maupun masyarakat.