

**LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BBRMP GORONTALO
PERIODE TRIWULAN I (JANUARI-MARET)**



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur Kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan ridho-Nya laporan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di lingkungan BBRMP Gorontalo tahun 2026 ini dapat diselesaikan. Tujuan pembuatan laporan ini adalah untuk memberikan gambaran tentang nilai indeks terhadap kepuasan masyarakat atas pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh BBRMP Gorontalo, serta sebagai bentuk pertanggungjawaban bahwa survei IKM tahun 2026 telah dilaksanakan.

IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM di lingkungan BBRMP Gorontalo tahun 2026 ini dilakukan oleh 23 responden dari beberapa unit pelayanan yang diberikan BBRMP Gorontalo.

Pelaksanaan survei ini dapat terlaksanakan atas dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung pelaksanaan survei sehingga survei ini bisa berjalan dengan lancar. Semoga laporan ini dapat memberikan informasi dan menjadi bahan evaluasi serta memacu pencapaian kinerja yang lebih optimal dan akuntabilitas kinerja yang lebih tinggi.

Gorontalo, 31 Maret 2026

Kepala BBRMP Gorontalo,



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

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN.....	3
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Tujuan dan Manfaat.....	3
1.3. Metode Pengumpulan Data.....	4
1.4. Waktu Pelaksanaan SKM	7
1.5. Penentuan Jumlah Responden	7
BAB II. ANALISIS DATA IKM.....	7
2.1. Analisis Data Responden	9
2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	10
2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	11
2.4. Tren Nilai SKM.....	13
BAB III. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE 2026	15
BAB IV. KESIMPULAN.....	20
LAMPIRAN.....	21

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indeks Kepuasan Masyarakat (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 kebutuhan. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak kita capai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, mudah, dan efisien. Kepuasan masyarakat dijadikan acuan dalam menentukan keberhasilan atau tidaknya dalam pelaksanaan program yang dilaksanakan oleh suatu unit kerja.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus untuk berupaya meningkatkan mutu pelayanan sesuai Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/permentan/OT.140/8/2013. Untuk itu maka dibuat suatu format yang dapat digunakan sebagai pengukur pelayanan Kementerian Pertanian di masyarakat. Selain itu, mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan pengukuran IKM oleh unit kerja pelayanan publik maka didasarkan pada pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian. Oleh karena itu, berdasarkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 telah disusun pedoman pelaksanaan survei kepuasan masyarakat serta dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik. Laporan yang disusun ini berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan BBRMP Gorontalo Triwulan I tahun 2026.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Maksud survei kepuasan masyarakat adalah sebagai tolak ukur penilaian tingkat kualitas pelayanan yang telah ditentukan oleh Kementerian Negara Pendayagunaan dan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi, dan Badan Pusat Statistik. Kuisioner IKM disebarkan kepada mitra kerja, petani, dan stakeholders yang terkait dengan Unit Pelaksana Teknis (UPT), serta menjangkau

tanggapan mereka sebagai penilai terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh UPT lingkup BBRMP. Hasil penjarangan tersebut dikompilasi oleh Sekretariat BRMP sebagai SKM di lingkungan BBRMP.

Tujuan survei kepuasan masyarakat yaitu mengetahui mutu kinerja pelayanan unit kerja pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik. Bagi masyarakat, SKM dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit kerja yang bersangkutan. Adapun dasar hukum SKM adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

Manfaat Pengukuran SKM :

1. Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja secara periodik;
3. Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang dilakukan;
4. Tersedianya informasi tentang IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik dilingkungan Kementerian Pertanian;
5. Memacu persaingan positif antara unit kerja di lingkungan Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

1.3. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam survei kepuasan masyarakat adalah dengan melakukan jejak pendapat dengan perangkat kuisioner yang terstruktur.

Istilah Dalam Survei Kepuasan Masyarakat

1. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dan hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
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 adalah setiap intitusi 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 adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
5. Unit kerja pelayan publik adalah satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
6. Masyarakat adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan di bidang pertanian, baik secara langsung maupun tidak langsung.
7. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya sebagai imbalan jasa atas pemberian pelayanan publik yang besarnya dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan perundang-undangan.
9. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
10. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

Unsur Pelayanan

Unsur pelayanan terdiri sebagai berikut:

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem mekanisme dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi

pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. **Waktu penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **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** 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** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran, dan masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
8. **Sarana dan prasarana** yaitu 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).

Pelaksanaan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

1. Pengumpulan data
2. Pengisian kuisioner
3. Metode analisis

Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit pelayan} = \text{SKM} \times 25$$

Tabel 1. Nilai persepsi, nilai interval, interval konversi, mutu pelayan dan kinerja unit pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu pelayanan	
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,064-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,532-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

1.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu dalam periode Triwulan I, yaitu 3 (tiga) bulan .

BAB II. ANALISIS DATA IKM

2.1. Analisis Data Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh pada Triwulan I yaitu 23 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	10	43,4%
		Perempuan	13	56,5%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	3	13%
		SMP/Sederajat	1	4,3%
		SMA/Sederajat	10	43,4%
		D1/D2/D3	3	13%
		D4/S1	5	21,7%
		S2/S3	1	4,3%
3	Pekerjaan	ASN	4	41%
		Swasta	3	19%
		Pelajar/Mahasiswa	16	32
		Petani/Nelayan	1	2%

Tabel 1. 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
19	4	4	3	3	4	3	3	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

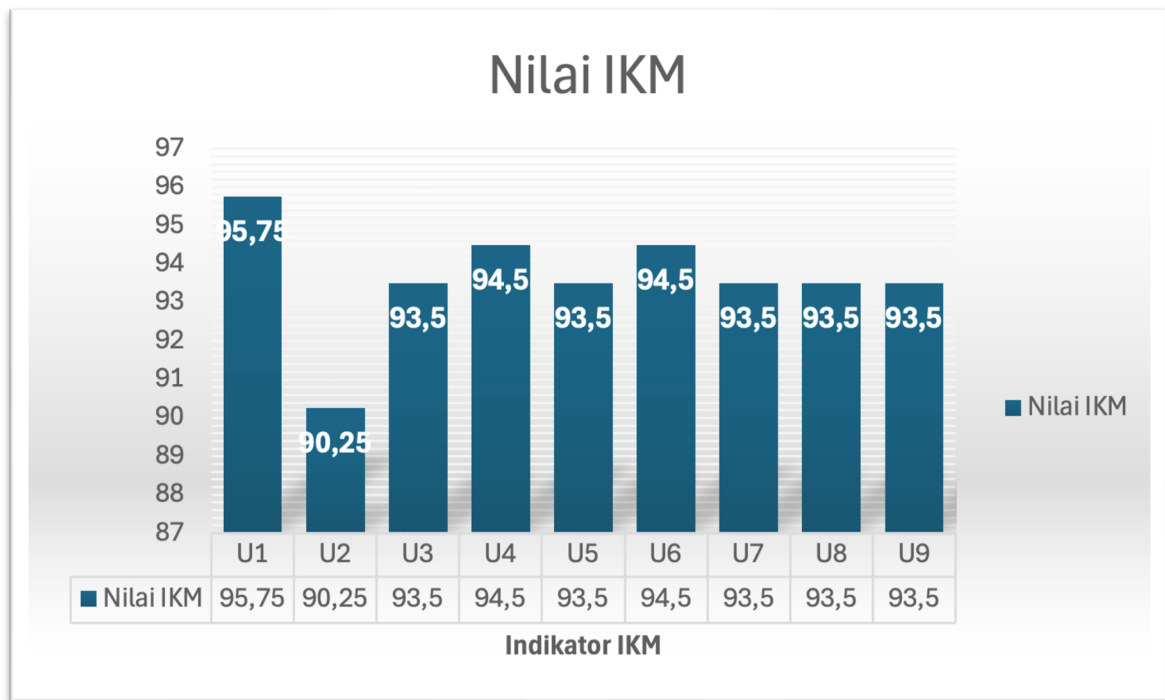
Detail per Indikator

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

Sesuai pedoman PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 :

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

Nilai IKM = $\Sigma (\text{NRR} \times 0,11) \times 25$



Gambar 1. Nilai IKM Setiap Unsur Pelayanan

2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Analisis Masalah

Kendala Dalam Pelaksanaan Layanan Publik Pelaksanaan survei kepuasan pelanggan BBRMPGorontalo dalam melaksanakan kegiatan masih terdapat beberapa kendala, diantaranya respon pelanggan dalam melakukan pengisian survei masih kurang, dan banyak pelanggan yang tidak memberi saran serta masukan pada kolom yang disediakan.

Rencana Tindak Lanjut IKM

Hasil analisis di atas dilakukan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Secara umum dari kesembilan unsur yang ada untuk kepuasan masyarakat yang nilai yang terendah adalah **Unsur Prosedur (U2)** yaitu bagian tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Nilai tertinggi berada pada **Unsur Prasyaratan (U1)** yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Untuk perbaikan mutu pelayanan pada BBRMP Gorontalo , diprioritaskan pada unsur yang mempunyai tiga nilai rendah yaitu **unsur prosedur (U2)**. Rencana tindak lanjut IKM disajikan pada Tabel 4 berikut ini.

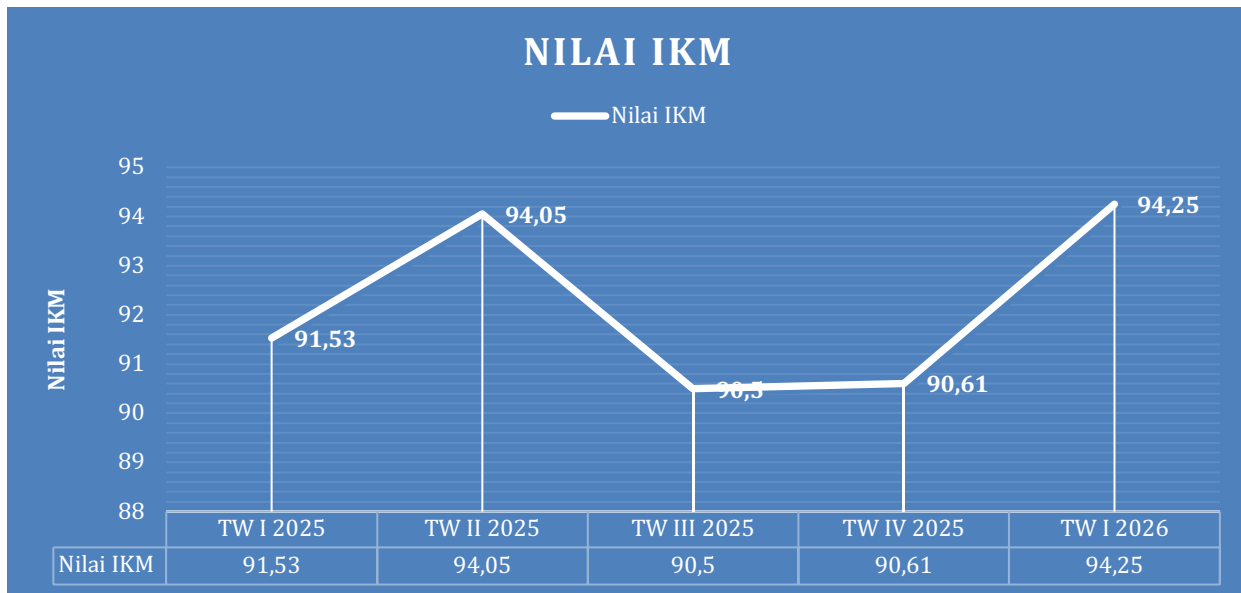
Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut IKM di BBRMP Gorontalo

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW4	
1.	Sistem dan mekanisme prosedur	- Kaji Ulang SOP yang sudah diterbitkan - Lakukan penyederhanaan proses SOP di BBRMP Gorontalo	✓	✓	✓	✓	Bagian Tim ISO
			✓	✓	✓	✓	

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, unsur sistem, mekanisme, dan prosedur menjadi nilai terendah. Mengacu pada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, dilakukan tindak lanjut melalui kaji ulang SOP serta penyederhanaan proses pelayanan guna meningkatkan kemudahan dan efektivitas layanan. Kegiatan ini dilaksanakan secara berkelanjutan pada setiap triwulan dengan penanggung jawab Bagian Tim ISO, sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan. Rencana tindak lanjut dalam menanggapi nilai Unsur Prosedur (U2) yaitu dengan melakukan kaji ulang SOP yang sudah diterbitkan serta menyederhanakan proses SOP di BBRMP Gorontalo saat ini. Dengan mengevaluasi SOP yang ada, apakah masih relevan dan apakah prosedur yang tersedia terlalu panjang dan kurang sesuai dengan pengguna layanan. Aksi tindak lanjut akan dilaksanakan secara berkelanjutan sepanjang tahun dengan membagi dalam triwulan. Dengan berkiblat pada tahapan evaluasi, perbaikan, monitoring hingga evaluasi ulang. Langkah ini sesuai dengan PermenPANRB dalam pengukuran IKM secara berkala dan tidak hanya berhenti dalam satu periode.

2.4. Tren Nilai SKM

Tren Tingkat kepuasan penerima layanan BBRMP Gorontalo dapat dilihat melalui grafik sebagai berikut :



Gambar 2. Tren Nilai IKM BBRMP dari Tahun 2025 - 2026

Berdasarkan Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa BBRMP Gorontalo telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan. Berdasarkan pedoman PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, nilai IKM termasuk dalam kategori **A (sangat baik)** dan relatif stabil di kategori sangat baik. Penurunan yang terjadi pada TW III dan TW IV 2025 menunjukkan perlunya peningkatan pelayanan yang didukung SDM dan sarana BBRMP Gorontalo. Sehingga kualitas pelayanan publik yang diberikan dapat memenuhi harapan Masyarakat.

BAB III. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE 2026

Hasil SKM oleh BBRMP Gorontalo triwulan I Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

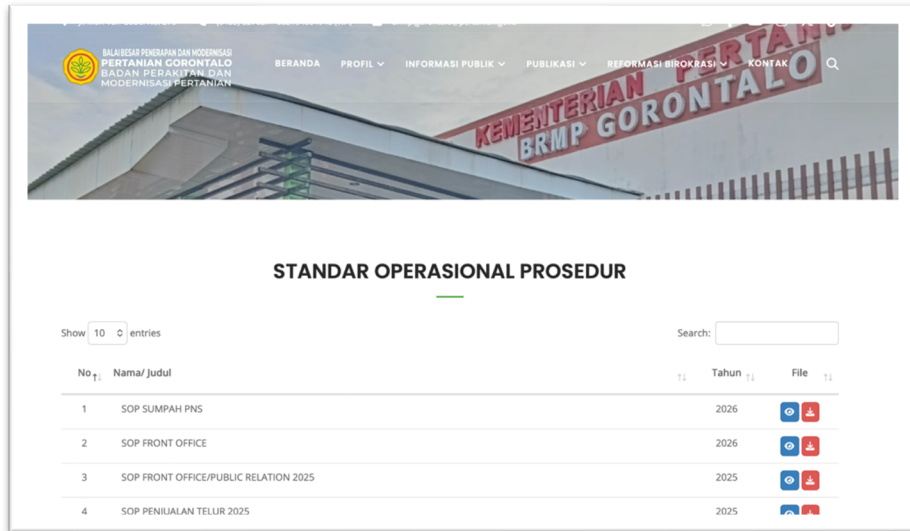
Tabel 5. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I Tahun 2026

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	95,75
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,25
3	Waktu Penyelesaian	93,5
4	Biaya/Tarif	94,5
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	93,5
6	Kompetensi Pelaksana	94,5
7	Perilaku Pelaksana	93,5
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,5
9	Sarana dan Prasarana	93,5

Sebagai bentuk komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, BBRMP Gorontalo telah melaksanakan beberapa tindak lanjut, diantaranya :

1. Penyediaan informasi SOP secara digital

Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Publik (SPP) telah dipublikasikan secara terbuka melalui website resmi <https://gorontalo.brmp.pertanian.go.id/informasi-publik/standar-operasional-prosedur>. Dengan tindak lanjut tersebut diharapkan dapat menjadi Langkah transparansi pelayanan sehingga memudahkan Masyarakat dalam memahami alur layanan serta mengurangi ketidakjelasan prosedur.

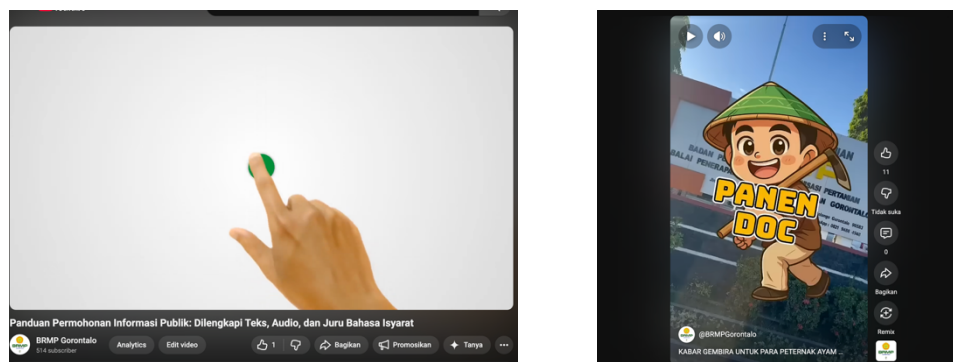


No.	Nama/ Judul	Tahun	File
1	SOP SUMPAH PNS	2026	Download
2	SOP FRONT OFFICE	2026	Download
3	SOP FRONT OFFICE/PUBLIC RELATION 2025	2025	Download
4	SOP PENILAIAN TELUR 2025	2025	Download

Gambar 3. Tampilan Standar Operasional Prosedur yang terpublikasi di website resmi BBRMP Gorontalo

2. Peningkatan diseminasi informasi pelayanan

Tindak lanjut juga dilakukan dengan peningkatan diseminasi informasi pelayanan melalui media sosial BBRMP Gorontalo. Beberapa SOP dan SPP yang telah diunggah dan disediakan bagi pengguna disosialisasikan kembali melalui kanal media sosial dan platform youtube.



Gambar 4. Diseminasi informasi layanan BBRMP Gorontalo

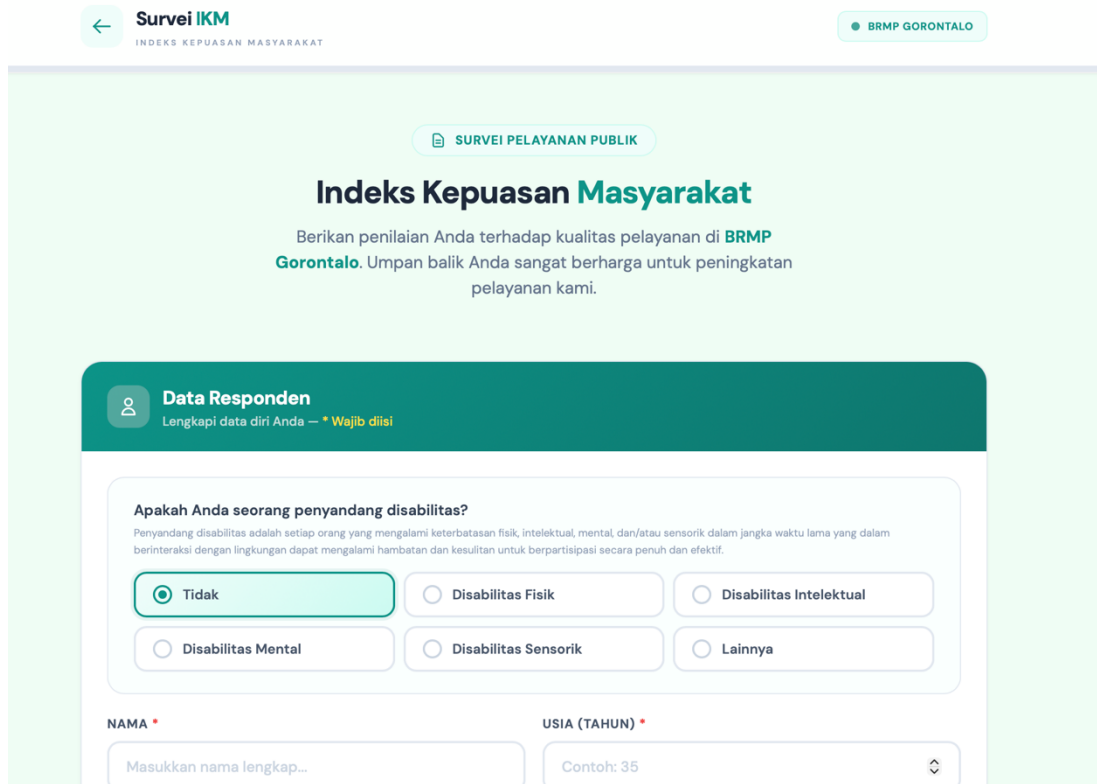
BAB IV. KESIMPULAN

Keberhasilan BBRMP Gorontalo dalam mencapai target yang diminta merupakan sebuah wujud keberhasilan atas usaha peningkatan pelayanan publik yang dilakukan selama ini. Peningkatan kualitas pelayanan publik pada BBRMP Gorontalo sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi layanan publik yang dilakukan secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Pembuatan pelayanan terpadu satu pintu sebagai upaya dalam mengeksekutifkan pelayanan yang sederhana, mudah, dan cepat.

Hasil survei kepuasan masyarakat pada Triwulan I Tahun 2026 (periode 01 Januari s/d 31 Maret 2026) di BBRMP Gorontalo dengan jumlah responden 23 orang responden menunjukan indeks nilai SKM sebesar 94,25 dengan mutu pelayanan kategori A dan kinerja unit pelayanan adalah sangat baik.

LAMPIRAN

1. Kuisisioner IKM



The image shows a digital survey form titled "Survei IKM" (IKM Survey) with the subtitle "INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT" (Community Satisfaction Index). The survey is for "BRMP GORONTALO". The main heading is "Indeks Kepuasan Masyarakat" (Community Satisfaction Index), followed by a request for evaluation of service quality at BRMP Gorontalo and a statement about the value of feedback for service improvement. The form includes a "Data Responden" (Respondent Data) section with a note to complete personal data. The first question asks if the respondent is a person with a disability, with options: Tidak (selected), Disabilitas Fisik, Disabilitas Intelektual, Disabilitas Mental, Disabilitas Sensorik, and Lainnya. Below this are input fields for "NAMA" (Name) and "USIA (TAHUN)" (Age in Years).

Survei IKM
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

BRMP GORONTALO

SURVEI PELAYANAN PUBLIK

Indeks Kepuasan Masyarakat

Berikan penilaian Anda terhadap kualitas pelayanan di **BRMP Gorontalo**. Umpan balik Anda sangat berharga untuk peningkatan pelayanan kami.

Data Responden

Lengkapi data diri Anda — * Wajib diisi

Apakah Anda seorang penyandang disabilitas?

Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif.

☒ Tidak ☐ Disabilitas Fisik ☐ Disabilitas Intelektual ☐ Disabilitas Mental ☐ Disabilitas Sensorik ☐ Lainnya

NAMA *

USIA (TAHUN) *

Selengkapnya di <http://brmpgorontalo.my.id/IKM>