

**LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BRMP GORONTALO**



**TAHUN 2025
PERIODE (JANUARI-OKTOBER)**

**BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN GORONTALO
BALAI BESAR PENERAPAN DAN PENGEMBANGAN MODERNISASI PERTANIAN
BADAN PERAKITAN MODERNISASI PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur Kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan ridho-Nya laporan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di lingkungan BRMP Gorontalo tahun 2025 ini dapat diselesaikan. Tujuan pembuatan laporan ini adalah untuk memberikan gambaran tentang nilai indeks terhadap kepuasan masyarakat atas pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh BRMP Gorontalo, serta sebagai bentuk pertanggungjawaban bahwa survei IKM tahun 2025 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 BRMP Gorontalo tahun 2025 ini dilakukan oleh 160 responden dari beberapa unit pelayanan yang diberikan BRMP 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.

Sukarami, 27 Oktober 2025

Kepala BRMP Gorontalo,



Dr. Sumarni Panikkai, SP, M.Si

NIP. 19730915 200604 2 018

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 2024	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 BRMP Gorontalo tahun 2025.

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. Kuisisioner 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 BRMP. Hasil penjangkauan tersebut dikompilasi oleh Sekretariat BRMP sebagai SKM di lingkungan BRMP.

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 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 adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
5. Unit kerja pelayanan 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.
9. **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 :

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

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 yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.5. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 300 orang dan sampel sebanyak 160 responden

BAB II. ANALISIS DATA IKM

2.1. Analisis Data Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 160 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	18	38%
		Perempuan	29	62%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	1	2%
		SMA/Sederajat	12	26%
		D1/D2/D3	1	2%
		D4/S1	24	51%
		S2	7	15%
		S3	2	4%
3	Pekerjaan	ASN	19	41%
		TNI		
		POLRI		
		Swasta	9	19%
		Wirausaha		
		Ibu Rumah Tangga	1	2%
		Pelajar/Mahasiswa	15	32
		Petani/Nelayan	1	2%
		Pekerja Lepas/Freelance		
		Pensiunan		
		Lainnya	2	4%

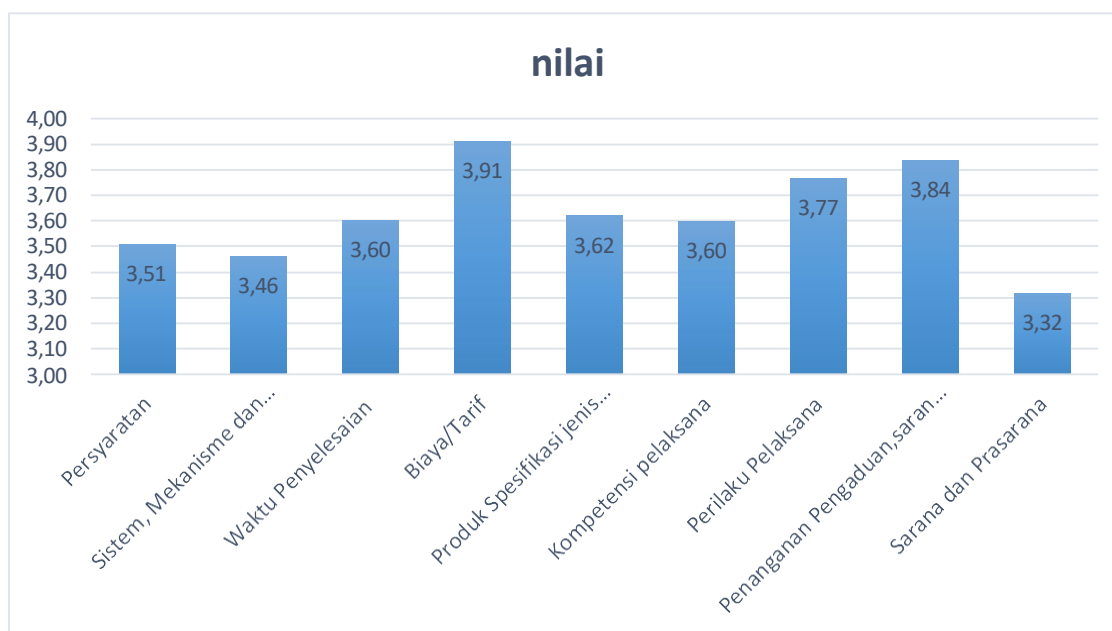
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	44	94%
		Disabilitas	3	6%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	1	33,33%
		Disabilitas Intelektual	1	33,33%
		Disabilitas Mental	1	33,33%
		Disabilitas Sensorik	0	

2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan Pustaka	10	3,7	3,6	3,5	4	3,7	3,7	3,6	3,7	3,3	91,11
2.	Layananan Agromodern	28	3,46	3,57	3,68	3,79	3,57	3,64	3,61	3,75	3,14	89,48
3.	Layanan Laboratorium	21	3,43	3,29	3,71	3,90	3,62	3,62	3,62	3,90	3,29	89,95
4.	Layananan UPBS	19	3,53	3,47	3,53	3,84	3,68	3,53	3,89	4,00	3,37	91,23
5.	Layananan Magang	23	3,30	3,48	3,57	3,87	3,65	3,65	3,83	3,91	3,30	90,46
6.	Layananan Pendampingan	26	3,54	3,38	3,73	3,96	3,65	3,58	3,69	3,96	3,27	91,03
7.	Layananan Konsultasi	24	3,54	3,46	3,54	3,92	3,75	3,63	4,00	3,79	3,54	92,13
8.	Layananan Lainnya	9	3,56	3,44	3,56	4,00	3,33	3,44	3,89	3,67	3,33	89,51

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM Per Jenis Layanan
Rerata IKM Per Unsur			3,51	3,46	3,60	3,91	3,62	3,60	3,77	3,84	3,32	3,62
IKM Unit Layanan			90,61									
Mutu Unit Layanan			A (Sangat Baik)									

Gambar 1. Grafik Nilai IKM Per Unsur



2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Analisis Masalah

Kendala Dalam Pelaksanaan Layanan Publik Pelaksanaan survei kepuasan pelanggan BRMP Gorontalo dalam melaksanakan kegiatan masih terdapat beberapa kendala, diantaranya respon pelanggan dalam melakukan pengisian survei masih kurang, dan banyak pelanggan yang salah mengartikan poin angka pada unsur penilaian.

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 **3,32 (sarana dan prasarana)** yaitu bagian pada sarana dan prasarana yang tersedia pada unit kerja dan untuk nilai tertinggi **3,91 (biaya dan tarif)** yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Untuk perbaikan mutu pelayanan pada BRMP Gorontalo, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai tiga nilai paling rendah yaitu **sarana dan prasarana, persyaratan, dan sistem mekanisme prosedur** sedangkan unsur yang cukup tinggi dipertahankan dan ditingkatkan lagi. Rencana tindak lanjut IKM disajikan pada tabel 4 berikut ini.

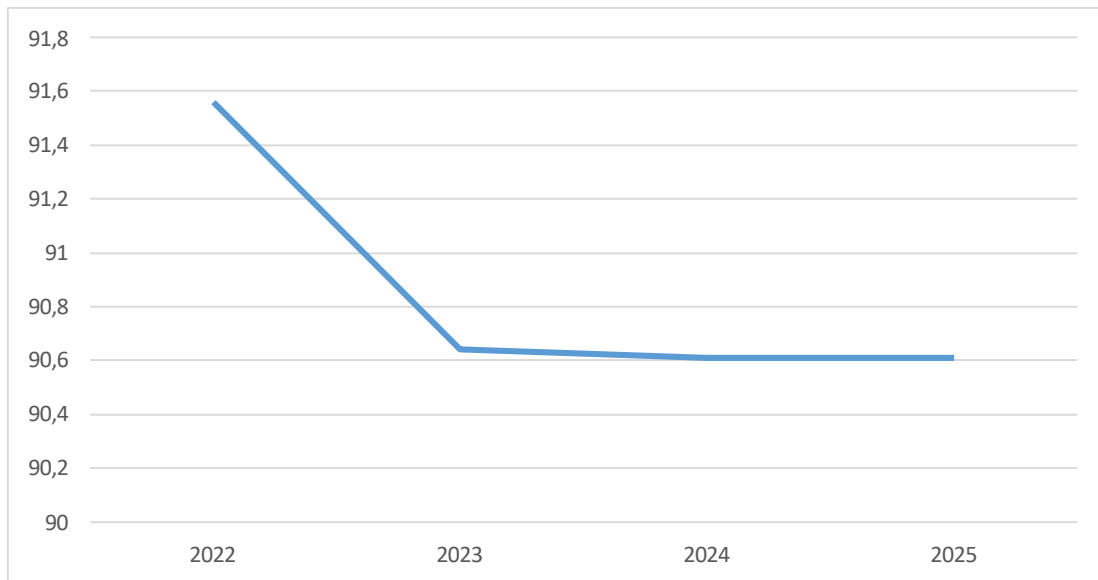
Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut IKM di BRMP Gorontalo

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana	- Pemeliharaan dan peningkatan kualitas sarana prasarana - Membuat jadwal perawatan rutin - Memperbaiki kerusakan yang ada pada fasilitas - Meningkatkan kualitas fasilitas	V	V	V	V	Bagian Rumah Tangga

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	Jawab
		berdasarkan temuan survei IKM					
2	Persyaratan	- Mempublikasikan persyaratan di website dan mempublikasikan SOP serta SPP di Website - Melakukan penyusunan standar operasional prosedur yang ada di BRMP Gorontalo - Pemasangan banner atau flyer di area pelayanan	V	V	V	V	Bagian Kehumasan
3	Sistem dan mekanisme Prosedur	- Kaji Ulang SOP yang sudah diterbitkan - Lakukan penyederhanaan proses SOP di BRMP Sumatera Barat	V	V	V	V	Bagian Tim ISO Balai

2.4. Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan BRMP Gorontalo dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa BRMP Gorontalo telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE 2024

Hasil SKM oleh BPSIP Gorontalo periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5. Ringkasan Hasil SKM Periode (2024)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	86,90
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,67
3	Waktu Penyelesaian	94,05
4	Biaya/Tarif	95,24
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90,48
6	Kompetensi Pelaksana	92,86
7	Perilaku Pelaksana	91,67
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,67
9	Sarana dan Prasarana	80,95

Adapun dari data diatas dapat terlihat data terendah adalah sarana dan prasarana serta persyaratan yang ada di BPSIP Gorontalo, disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 6. Rencana Tindak lanjut IKM BPSIP 2024

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan dan peningkatan kualitas sarana prasarana	V	V	V	V	Bagian Rumah Tangga
2	Persyaratan	Mempublikasikan persyaratan di website dan mempublikasikan SOP serta SPP di Website	V	V	V	V	Bagian Kehumasan

Tindak lanjut yang sudah dilaksanakan di tahun 2025 disajikan pada tabel 7 berikut ini.

Tabel 7. Tindak lanjut hasil IKM BPSIP 2024

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
			Tahun 2025	
1	Sarana dan Prasarana	Sudah dilakukan perbaikan layanan terpadu terintegrasi	Pertengahan 2025	Bagian Rumah Tangga
2	Persyaratan	Mempublikasikan persyaratan di website dan mempublikasikan SOP serta SPP di Website	Awal 2025	Bagian Kehumasan

Tindak lanjut peningkatan kualitas sarana dan prasarana serta persyaratan dapat dilihat pada gambar 1-4.

Disediakan ruang konsultasi yang nyaman seperti foto di bawah



Gambar 1. Sarana Layanan Terpadu Terintegrasi

Untuk SOP dan SPP Sudah di tampilkan di website BRMP Gorontalo di link <https://gorontalo.brmp.pertanian.go.id/informasi-publik/standar-operasional-prosedur>



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Show 10 ▾ entries

Search:

No	Nama/ Judul	Tahun	File
1	SOP PELAPORAN PELAKSANAAN INFORMASI PUBLIK 2025	2025	
2	SOP PPID 2025	2025	
3	SOP PENJUALAN TELUR 2025	2025	
4	SOP PELAYANAN DISEMINASI 2025	2025	
5	SOP PENJUALAN BENIH/BIBIT UPBS 2025	2025	
6	SOP BANTUAN BENIH/BIBIT UPBS 2025	2025	

Gambar 4. Tampilan publikasi SOP dan SPP di website

Hasil survei tahun 2025 untuk kategori unsur sarana dan prasarana dan persyaratan masih dikategorikan terendah karena memang untuk unsur tersebut masih perlu banyak perbaikan karena keterbatasan alokasi anggaran pemeliharaan. Namun dari segi penilaian IKM BRMP Gorontalo sudah masuk kategori sangat baik.

BAB IV. KESIMPULAN

Keberhasilan BRMP Gorontalo dalam mencapai target yang diminta merupakan sebuah wujud keberhasilan atas usaha peningkatan pelayanan publik yang dilakukan selama ini. Peningkatan kualitas pelayanan publik pada BRMP 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 mengefektifkan pelayanan yang sederhana, mudah, dan cepat.

Hasil survei kepuasan masyarakat pada tahun 2025 (periode survei 1 Januari s/d 26 Oktober 2025) di BRMP Gorontalo dengan jumlah responden 160 orang responden menunjukkan indeks nilai SKM sebesar 90,61 dengan mutu pelayanan kategori A dan kinerja unit pelayanan adalah sangat baik.

LAMPIRAN

1. Kuisisioner IKM

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN BRMP GORONTALO TAHUN 2025

Ayo berikan suara Anda! Isi survei kami sekarang berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu ketika menggunakan layanan kami dan berinteraksi dengan petugas layanan kami.

Survei ini hanya membutuhkan waktu ±10 Menit untuk penyelesaiannya. Hasil survei akan kami gunakan murni untuk perbaikan kualitas pelayanan yang kami berikan. Terima kasih.

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang 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 dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak

☐ Disabilitas Fisik

Selengkapnya di :

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdWC3RCAmLm-FJ9vbm8scNJDIZQLqOuv59LFC4i6pwntKrd1w/viewform>

2. Dokumentasi terkait pelaksanaan IKM



