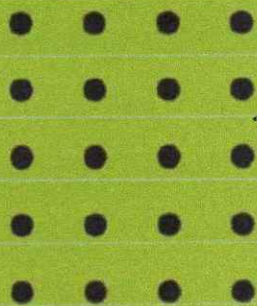


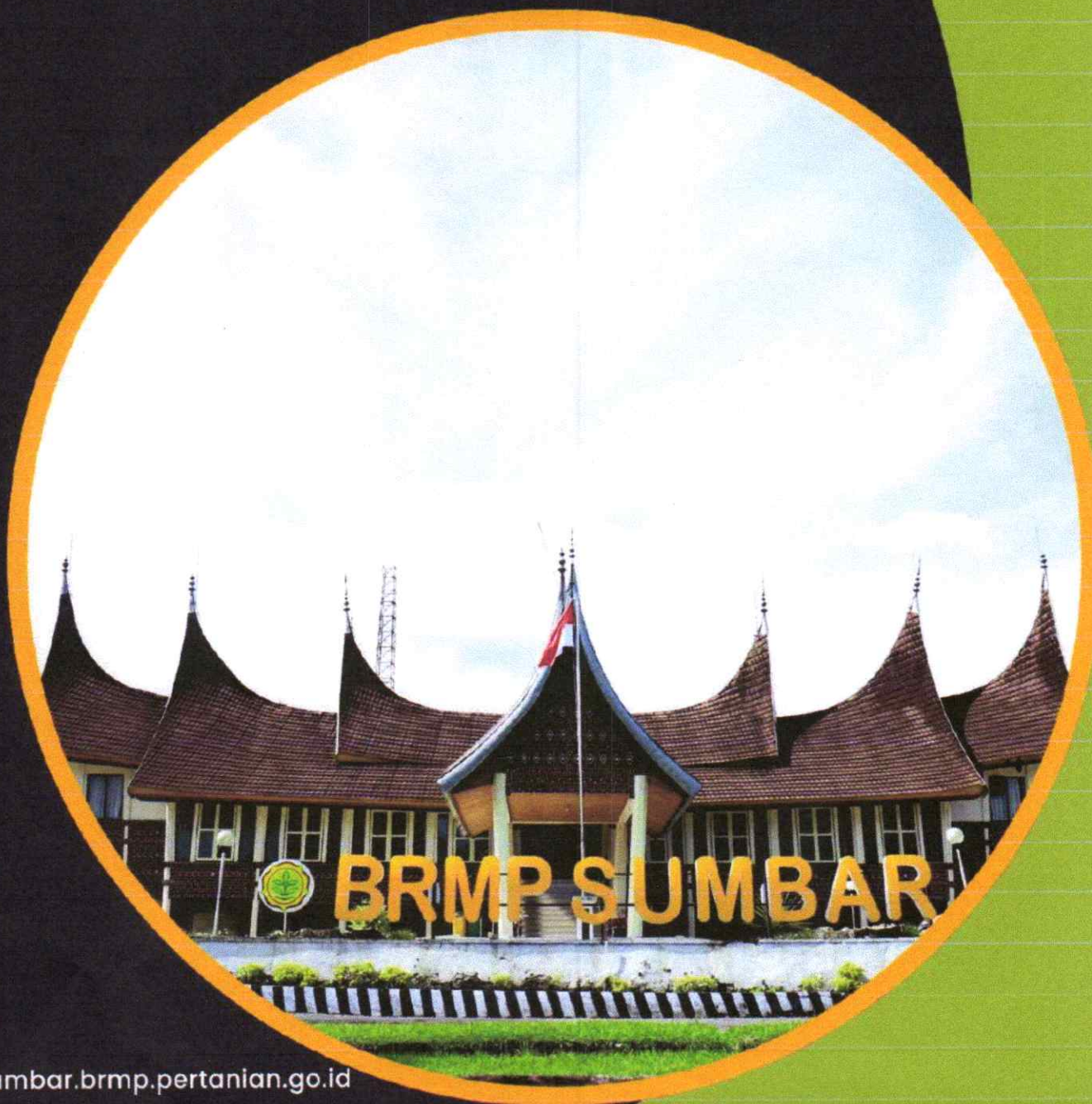


KEMENTERIAN PERTANIAN
BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI
PERTANIAN SUMATERA BARAT



2026

LAPORAN TW I IKM (INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT)



www.sumbar.brmp.pertanian.go.id

LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BRMP SUMBAR



TRIWULAN I
PERIODE (JANUARI-MARET)

BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN SUMATERA BARAT
BADAN PERAKITANMODERNISASI 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 Unit Kerja BRMP Sumatera Barat Kementerian Pertanian Triwulan I 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 Unit Kerja BRMP Sumatera Barat Kementerian Pertanian, serta sebagai bentuk pertanggungjawaban bahwa survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2026 telah dilaksanakan.

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 aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Unit Kerja BRMP Sumatera Barat Kementerian Pertanian tahun 2026 ini dilakukan 42 responden dari beberapa unit pelayanan yang diberikan oleh unit kerja BRMP Sumatera Barat Kementerian Pertanian.

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, 1 April 2026
Kepala Balai Besar

Dr. Salwati, SP, M.Si
NIP. 197303071998032001



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	1
2.1. Analisis Data Responden	1
2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	2
2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	3
2.4. Tren Nilai SKM	5
BAB III. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE 2024.....	6
BAB IV. KESIMPULAN	11
LAMPIRAN.....	12

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 form 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 Indeks Kepuasan Masyarakat 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 Sumatera Barat triwulan 1 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. Kuisisioner IKM disebarkan kepada mitra kerja, petani, dan stakeholders yang terkait dengan UPT, serta menjangkau tanggapan mereka sebagai penilai terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh UPT

lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian. Hasil penjaringan tersebut dikompilasi oleh Sekretariat Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian 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 Survei Kepuasan Masyarakat 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 di lingkungan 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 dari 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.
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 kuisisioner
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

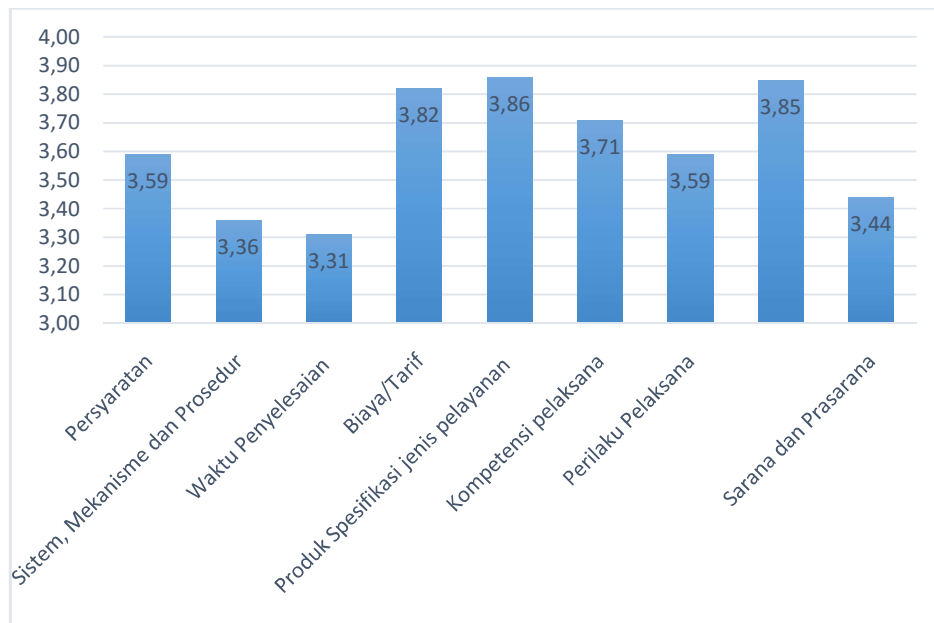
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 42 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	22	52,38%
		Perempuan	20	47,62%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	16	38,10 %
		D1/D2/D3	5	11,90 %
		D4/S1	18	42,86 %
		S2	3	7,14 %
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	PNS/ASN	8	19,05 %
		Wiraswasta	3	7,14 %
		Petani/Peternak	21	50,00 %
		Civitas Akademika	5	11,90 %
		Karyawan Swasta	5	11,90 %
		Lainnya	0	0 %

2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM Per Jenis Layanan
1	Layanan Pustaka	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	Layanan Agromodern	20	3,55	3,60	3,33	4	3,5	3,65	3,55	3,6	3,85	90,56
3	Layanan Laboratorium	11	3,55	3,45	3,36	3,82	3,82	3,55	3,45	3,91	3,36	89,65
4	Layanan UPBS	19	3,5	3	3	3,5	4	4	4	4,00	3	88,89
5	Layanan Magang	5	3,6	3	3,4	3,8	4	3,6	3,2	4	3	87,78
6	Layanan Pendampingan	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	Layanan Konsultasi	4	3,75	3,75	3,5	4	4	3,75	3,75	3,75	4	92,13
8	Layanan Lainnya	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rerata IKM Per Unsur			3,59	3,36	3,31	3,82	3,86	3,71	3,59	3,85	3,44	3,62
IKM Unit Layanan			90,40									
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 survey kepuasan pelanggan BRMP Sumatera Barat 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 **3,31 (Waktu Penyelesaian)** yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan dan untuk nilai tertinggi

3,91 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan) yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

Untuk perbaikan mutu pelayanan pada BRMP Sumatera Barat, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai tiga nilai paling rendah yaitu **Waktu Pelayanan, Sistem dan Mekanisme Prosedur, dan sarana dan prasarana** sedangkan unsur yang cukup tinggi dipertahankan dan ditingkatkan lagi.

Rencana tindak lanjut IKM disajikan pada tabel 4 berikut ini:

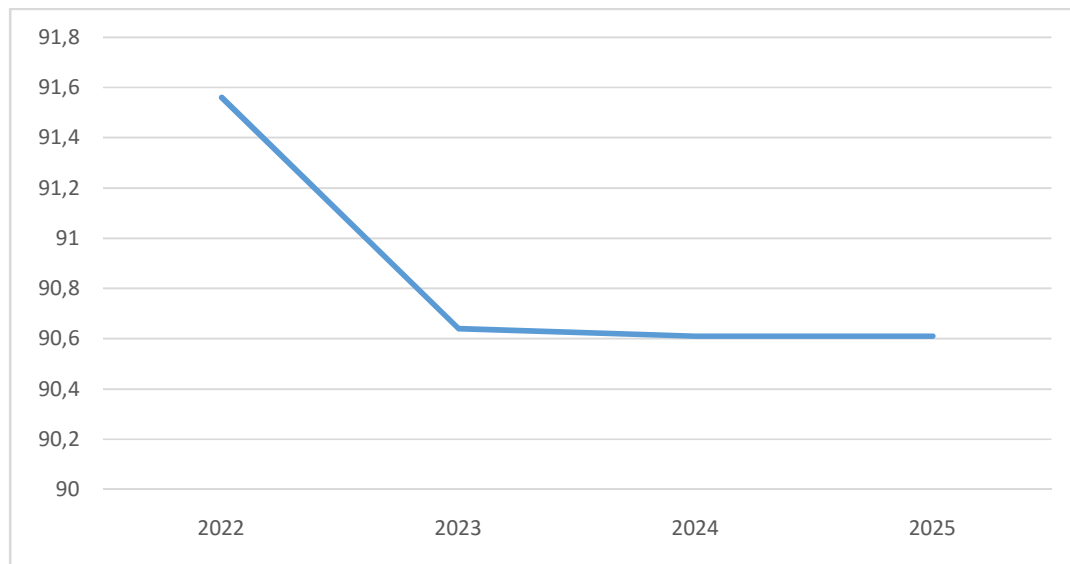
Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut IKM di BRMP Sumatera Barat tw 1 tahun 2026

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 BRMP Sumatera Barat - Meningkatkan kualitas fasilitas berdasarkan temuan survei IKM	V	V	V	V	Bagian Rumah Tangga
2	Waktu Pelayanan	- Evaluasi dan penyederhanaan alur pelayanan - Penguatan koordinasi antar unit yang terlibat dalam proses pelayanan - Optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi melalui perbaikan sistem layanan digital	V	V	V	V	Bagian Layanan dan Penerapan

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 Sumatera Barat 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 Sumatera Barat telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE 2025

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh BRMP Sumatera Barat periode 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (2024)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	87,19
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,41
3	Waktu Penyelesaian	90,47
4	Biaya/Tarif	97,34
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90,94
6	Kompetensi Pelaksana	90,16
7	Perilaku Pelaksana	94,06
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,41
9	Sarana dan Prasarana	82,81

Adapun dari data diatas dapat terlihat data terendah adalah sarana dan prasarana serta sistem mekanisme dan prosedur yang ada di BRMP Sumatera Barat, dan berikut tabel rencana tindak lanjutnya :

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 pwerawatan rutin - Memperbaiki kerusakan yang ada pada BRMP	V	V	V	V	Bagian Rumah Tangga

		Sumatera Barat - Meningkatkan kualitas fasilitas 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 Sumatera Barat - 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

Dan adapun bukti tindak lanjut yang sudah dilaksanakan di tahun 2026 Triwulan 1 adalah sebagai berikut :

No	PrioritasUnsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
			Triwulan 1 2026	
1	Sarana dan Prasarana	Sudah dilakukan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana	Pertengahan 2025-Sekarang	Bagian Rumah Tangga
2	Persyaratan	Mempublikasikan persyaratan di website dan mempublikasikan SOP serta SPP di Website	Akhir 2025	Bagian Kehumasan

Berikut bukti tindak lanjutnya

1.Saranadan Prasarana

Disediakan ruang konsultasi yang nyaman seperti foto di bawah





2. Persyaratan

Untuk SOP dan SPP Sudah di tampilkan di website BRMP Sumatera Barat di link

<https://sumbar.brmp.pertanian.go.id/reformasi-birokrasi/peningkatan-kualitas-pelayanan-publik>

BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN SUMATERA BARAT
BADAN PRESKRIPSI DAN MODERNISASI PERTANIAN

BERANDA PROFIL INFORMASI PUBLIK PUBLIKASI REFORMASI BIROKRASI KONTAK

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Peningkatan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masing-masing kementerian/lembaga/pemerintah daerah sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat.

a.	Pengembangan dan implementasi inovasi pelayanan
b.	Penguatan smart pengembangan kompetensi (kepegawain)
c.	Peningkatan dan pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP)
d.	Pengelolaan konsultasi dan pengaduan
e.	Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
f.	Standar Pelayanan Publik BSP (Penyempurnaan dan implementasi standar pelayanan dan malikumat pelayanan di setiap Unit Kerja pelayanan)

Show 10 entries Search

No	Nama/Judul	Tahun	File
1	STANDAR PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2024	2024	
2	LAPORAN EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT IKM SEMESTER I TAHUN 2024	2024	
3	LAPORAN IKM TRIWULAN I TAHUN 2024	2024	
4	LAPORAN IKM TRIWULAN II TAHUN 2024	2024	
5	LAPORAN IKM SEMESTER I TAHUN 2024 BPSP SUMATERA BARAT	2024	
6	STANDAR PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2023	2023	

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Adapun untuk hasil survei tahun 2026 triwulan 1 untuk kategori unsur sarana dan prasarana dan persyaratan masih sudah dikategorikan tidak terendah karna memang untuk unsur tersebut sudah dilakukan perbaikan.

BAB IV. KESIMPULAN

Keberhasilan BRMP Sumatera Barat dalam mencapai target yang diminta merupakan sebuah wujud keberhasilan atas usaha peningkatan pelayanan publik yang dilakukan selama ini. Peningkatan kualitas pelayanan publik pada BRMP Sumatera Barat 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 2026 triwulan 1 (periode survey 1 Januari s/d 30 Maret 2026) di BRMP Sumatera Barat dengan jumlah responden 42 Orang responden menunjukkan indeks nilai SKM sebesar 90,41 dengan mutu pelayanan kategori A dan kinerja unit pelayanan adalah sangat baik.

LAMPIRAN

1. Kuisioner

IKM BRMP SUMBAR

adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

ppidsambar21@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama Lengkap *

Jawaban Anda

Umur *

☐ Dibawah 21 th

☐ 21-30 th

☐ 31-40 th

☐ 41-50 th

☐ diatas 51 th

Jenis Kelamin *

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan. *

☐ Tidak sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

☐ Tidak mudah

☐ Kurang mudah

☐ Mudah

☐ Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

☐ Tidak cepat

☐ Kurang cepat

☐ cepat

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

☐ Sangat mahal

☐ Cukup mahal

☐ Murah

☐ Gratis

5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum * dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

☐ Tidak sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ sesuai

☐ Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. *

☐ Tidak kompeten

☐ Kurang kompeten

☐ Kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

☐ Tidak sopan dan ramah

☐ Kurang sopan dan ramah

☐ Sopan dan ramah

☐ Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

☐ Tidak ada

☐ Ada tetapi tidak berfungsi

☐ Berfungsi kurang maksimal

☐ Dikelola dengan baik

9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

☐ Buruk

☐ Cukup

☐ Baik

☐ Sangat baik

Kirim Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

2. Dokumentasi terkait pelaksanaan IKM

