



**2026**

**LAPORAN  
INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT**

**TRIWULAN I**



**LAPORAN IKM  
TRIWULAN I**



**BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN AGROKLIMAT DAN HIDROLOGI PERTANIAN  
BALAI BESAR PERAKITAN DAN MODERNISASI SUMBERDAYA LAHAN  
PERTANIAN  
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN  
2026**

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap jasa, barang, dan pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya Pasal 19, mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan Publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan kerja masing-masing. Standar ini bertujuan untuk memastikan pelayanan yang diberikan memenuhi prinsip akuntabilitas, transparansi, efisiensi, dan efektivitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Namun, dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai sektor masih menghadapi berbagai kendala yang menyebabkan kualitas pelayanan belum optimal. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya pengaduan dari masyarakat maupun dunia usaha terkait beberapa aspek layanan, seperti :

- Prosedur yang berbelit-belit dan kurang transparan;
- Informasi yang kurang jelas dan tidak mudah diakses;
- Fasilitas serta sarana dan prasarana yang masih terbatas;
- Suasana lingkungan pelayanan yang kurang nyaman dan tidak menjamin kepastian hukum, waktu, serta biaya;
- Adanya praktik diskriminatif dalam pemberian layanan.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, diperlukan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai alat ukur guna menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi penyelenggara layanan publik. Indeks ini menjadi dasar untuk mengidentifikasi kelemahan serta perbaikan yang perlu dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan.

Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah telah menetapkan regulasi yang mengatur mekanisme penyusunan IKM, di antaranya:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009;
4. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

Mengacu pada dasar hukum tersebut, Balai Perakitan dan Pengujian Agroklimat dan Hidrologi Pertanian (BRMP Agroklimat) sebagai salah satu unit pelayanan publik di bawah Kementerian Pertanian turut melakukan survei IKM guna menilai kualitas layanan yang diberikan.

## **1.2 Maksud dan Tujuan**

Maksud dari pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BRMP Agroklimat dan Hidrologi Pertanian. Adapun tujuan survei ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kinerja Tim Kerja Layanan dan Pendayagunaan Hasil secara berkala;
2. Menjadi bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan agar lebih efektif dan efisien;
4. Mendapatkan gambaran kepuasan pengguna layanan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan strategis.

## **1.3 Manfaat**

Pelaksanaan survei IKM ini memberikan beberapa manfaat, baik bagi instansi penyelenggara layanan maupun masyarakat pengguna layanan, di antaranya :

1. Mengidentifikasi kelemahan dan kekurangan dalam setiap aspek penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Mengukur kinerja penyelenggara pelayanan publik secara periodik;
3. Menjadi dasar dalam menetapkan kebijakan strategis dan tindak lanjut perbaikan layanan berdasarkan hasil survei;
4. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan terhadap

- layanan yang diberikan oleh BRMP Agroklimat & Hidrologi;
5. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit layanan publik.

#### **1.4 Sasaran**

Sasaran yang ingin dicapai dalam survei IKM ini meliputi:

1. Peningkatan kinerja Sub Koordinator Pelayanan Jasa di BRMP Agroklimat & Hidrologi sebagai salah satu instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan layanan publik;
2. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan agar lebih berkualitas, tepat sasaran, serta berdaya guna dan berhasil guna;
3. Mendorong kreativitas dan partisipasi masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik.

Dengan adanya survei IKM ini, diharapkan BRMP Agroklimat & Hidrologi dapat terus meningkatkan mutu pelayanan, sehingga mampu memberikan layanan yang optimal, transparan, dan akuntabel sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan stakeholders.

## BAB II PELAKSANAAN

### BULAN JANUARI

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan Januari dilaksanakan sebagai upaya untuk memperoleh umpan balik dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Berikut adalah analisis deskriptif dari data yang telah dikumpulkan :

1. Profil Responden
  - a. Jumlah Responden: 6 orang
  - b. Jenis Kelamin: Mayoritas responden adalah laki-laki.
  - c. Usia: Responden berusia antara 17 hingga 31 tahun.
  - d. Pendidikan Terakhir : Sebagian besar responden berpendidikan SLTA (SMA/SMK).
  - e. Ada satu responden dengan pendidikan S-2 ke atas.
  - f. Pekerjaan Utama: Mayoritas responden adalah Pelajar/Mahasiswa, dengan satu responden bekerja sebagai PNS.
2. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) disusun berdasarkan sembilan unsur pelayanan, meliputi kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, kecepatan waktu pelayanan, kewajaran biaya/tarif, kesesuaian produk pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta kualitas sarana dan prasarana.
3. Setiap unsur diukur menggunakan skala penilaian 1 sampai dengan 4, mulai dari persepsi terendah hingga tertinggi.
4. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan: Sebagian besar responden menyatakan "Sangat Sesuai" atau "Sesuai".
5. Kemudahan Prosedur Pelayanan: Sebagian besar menilai prosedur layanan "Sangat Mudah" atau "Mudah", menunjukkan bahwa prosedur dianggap tidak rumit oleh pengguna layanan.
6. Kecepatan Waktu Pelayanan: Mayoritas responden menilai "Sangat Cepat" atau "Cepat", menandakan efisiensi dalam pemberian layanan.
7. Kewajaran Biaya/Tarif Layanan: Banyak responden menyatakan layanan "Gratis"
8. Kesesuaian Produk Layanan: Sebagian besar responden menilai hasil layanan "Sesuai" atau "Sangat Sesuai" dengan standar yang telah ditetapkan.

9. Kompetensi Petugas: Responden mayoritas menilai petugas "Kompeten" atau "Sangat Kompeten".
10. Sikap dan Perilaku Petugas (Kesopanan & Keramahan): Hampir semua responden menilai petugas "Sangat Sopan dan Ramah" atau "Sopan dan Ramah", menunjukkan interaksi yang positif dengan pengguna layanan.
11. Penanganan Pengaduan: Sebagian besar responden menilai bahwa pengaduan dikelola dengan baik.
12. Kualitas Sarana dan Prasarana: Sebagian besar menyatakan "Sangat Baik" atau "Baik"

Berdasarkan jawaban responden pada data rekapitulasi, mayoritas penilaian berada pada skor 3 (baik) dan 4 (sangat baik) di hampir seluruh unsur pelayanan. Hasil ini mengindikasikan bahwa pelayanan telah berjalan sesuai harapan masyarakat, sekaligus menjadi dasar evaluasi untuk peningkatan berkelanjutan pada unsur-unsur yang masih memiliki peluang perbaikan.

Berikut adalah analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan unsur pelayanan untuk bulan Januari 2026 di BRMP Agroklimat dan Hidrologi Pertanian :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%
U1	Persyaratan	3,83	95,83
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,83	95,83
U3	Waktu Penyelesaian	3,50	87,50
U4	Biaya/Tarif	4,00	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,67	91,67
U6	Kompetensi Pelaksana	3,50	87,50
U7	Perilaku Pelaksana	4,00	100,00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masu	3,83	95,83
U9	Sarana dan Prasarana	3,67	91,67
<b>NRR Tertimbang Unsur</b>		<b>3,76</b>	<b>93,98</b>

Berdasarkan tabel penilaian, berikut adalah elaborasi terhadap nilai rata-rata dan persentase kepuasan dari masing-masing unsur layanan:

1. Unsur dengan Nilai Kepuasan Tertinggi
  - o U4 (Biaya/Tarif) dan U7 (Perilaku Pelaksana) memiliki skor tinggi, yaitu 4,00 atau 100%, menunjukkan bahwa biaya pelayanan sudah sesuai ketentuan dan petugas memberikan pelayanan secara profesional.
2. Unsur dengan Nilai Kepuasan Terendah
  - o U3 (Waktu Penyelesaian) dan U6 (Kompetensi Pelaksana) masing-masing memiliki nilai rata-rata 3.50 atau 87.25%, yang merupakan skor

terendah dalam survei ini. Hal ini menunjukkan bahwa ada ruang untuk perbaikan dalam meningkatkan kecepatan pelayanan dan penguatan kapasitas sumber daya manusia

3. Unsur Persyaratan (U1), Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) masing-masing memperoleh nilai rata-rata 3,83 atau 95,83%, menunjukkan bahwa masyarakat menilai persyaratan pelayanan jelas, prosedur mudah dipahami, serta mekanisme penanganan pengaduan berjalan dengan baik. Sementara itu, unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) dan Sarana dan Prasarana (U9) memperoleh nilai rata-rata 3,67 atau 91,67%, yang menandakan kualitas pelayanan dan fasilitas pendukung sudah memadai namun masih memiliki ruang untuk peningkatan.
4. Rata-rata Nilai Keseluruhan
  - o NRR Tertimbang Unsur berada di angka 3.76 atau 93.98%, yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan yang diberikan berada pada kategori sangat baik, namun masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar mencapai kepuasan yang lebih tinggi.

## **BULAN FEBRUARI**

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan Februari dilaksanakan sebagai upaya untuk memperoleh umpan balik dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Berikut adalah analisis deskriptif dari data yang telah dikumpulkan:

1. Profil Responden
  - a. Jumlah Responden: 214 orang
  - b. Jenis Kelamin: Mayoritas responden adalah perempuan
  - c. Pendidikan Terakhir : Sebagian besar responden berpendidikan S-1
2. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) disusun berdasarkan sembilan unsur pelayanan, meliputi kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, kecepatan waktu pelayanan, kewajaran biaya/tarif, kesesuaian produk pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta kualitas sarana dan prasarana.
3. Setiap unsur diukur menggunakan skala penilaian 1 sampai dengan 4, mulai dari persepsi terendah hingga tertinggi.
4. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan: Sebagian besar responden menyatakan

"Sangat Sesuai" atau "Sesuai".

5. Kemudahan Prosedur Pelayanan: Sebagian besar menilai prosedur layanan "Sangat Mudah" atau "Mudah", menunjukkan bahwa prosedur dianggap tidak rumit oleh pengguna layanan.
6. Kecepatan Waktu Pelayanan: Mayoritas responden menilai "Sangat Cepat" atau "Cepat", menandakan efisiensi dalam pemberian layanan.
7. Kewajaran Biaya/Tarif Layanan: Banyak responden menyatakan layanan "Gratis"
8. Kesesuaian Produk Layanan: Sebagian besar responden menilai hasil layanan "Sesuai" atau "Sangat Sesuai" dengan standar yang telah ditetapkan.
9. Kompetensi Petugas: Responden mayoritas menilai petugas "Kompeten" atau "Sangat Kompeten".
10. Sikap dan Perilaku Petugas (Kesopanan & Keramahan): Hampir semua responden menilai petugas "Sangat Sopan dan Ramah" atau "Sopan dan Ramah", menunjukkan interaksi yang positif dengan pengguna layanan.
11. Penanganan Pengaduan: Sebagian besar responden menilai bahwa pengaduan dikelola dengan baik.
12. Kualitas Sarana dan Prasarana: Sebagian besar menyatakan "Sangat Baik" atau "Baik"

Berdasarkan jawaban responden pada data rekapitulasi, mayoritas penilaian berada pada skor 3 (baik) dan 4 (sangat baik) di hampir seluruh unsur pelayanan. Hasil ini mengindikasikan bahwa pelayanan telah berjalan sesuai harapan masyarakat, sekaligus menjadi dasar evaluasi untuk peningkatan berkelanjutan pada unsur-unsur yang masih memiliki peluang perbaikan.

Berikut adalah analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan unsur pelayanan untuk bulan Februari 2026 di BRMP Agroklimat dan Hidrologi Pertanian :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%
U1	Persyaratan	3.32	82.91
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.35	83.72
U3	Waktu Penyelesaian	3.35	83.84
U4	Biaya/Tarif	3.57	89.19
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.31	82.79
U6	Kompetensi Pelaksana	3.32	83.02
U7	Perilaku Pelaksana	3.33	83.37
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.33	83.37
U9	Sarana dan Prasarana	3.73	93.37
	<b>NRR Tertimbang Unsur</b>	<b>3.40</b>	<b>85.06</b>

Berdasarkan tabel penilaian, berikut adalah elaborasi terhadap nilai rata-rata dan

persentase kepuasan dari masing-masing unsur layanan:

5. Unsur dengan Nilai Kepuasan Tertinggi

- U9 (Sarana dan Prasarana) memiliki skor tinggi, yaitu 3,73 atau 93,37%, menunjukkan bahwa sarana dan prasarana sudah sesuai dengan ketentuan.

6. Unsur dengan Nilai Kepuasan Terendah

- U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) memiliki nilai rata-rata 3.31 atau 82,79%, yang merupakan skor terendah dalam survei ini. Hal ini menunjukkan bahwa ada ruang untuk perbaikan dalam meningkatkan kejelasan dan kesesuaian produk layanan yang diterima pengguna

7. Unsur Persyaratan (U1) dan Kompetensi Pelaksana (U6), masing-masing memperoleh nilai rata-rata 3,32, menunjukkan bahwa kedua aspek tersebut telah dinilai baik oleh responden, namun masih terdapat ruang untuk penyempurnaan.

8. Unsur Perilaku Pelaksana (U7) dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8), masing-masing memperoleh nilai rata-rata 3,33, menunjukkan bahwa kedua aspek tersebut telah dinilai baik oleh responden, namun masih terdapat ruang untuk penyempurnaan.

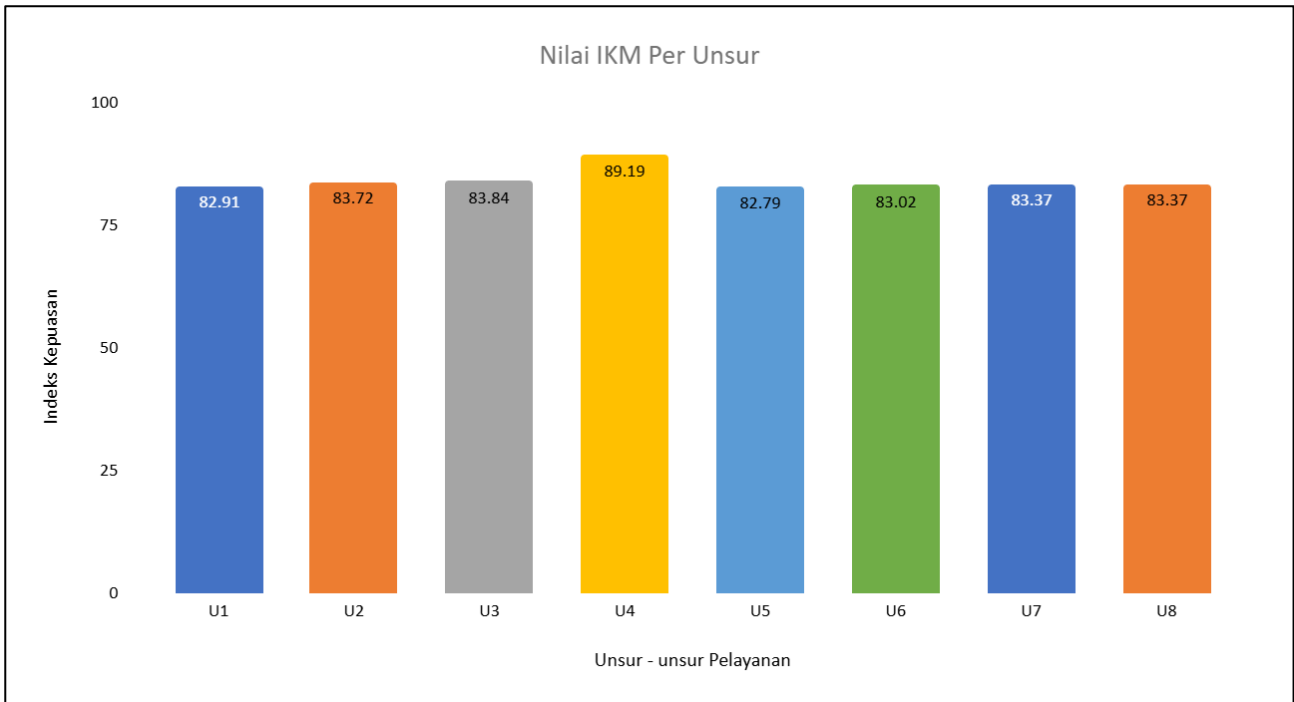
9. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) dan Waktu Penyelesaian (U3), masing-masing memperoleh nilai 3,35, menunjukkan bahwa proses pelayanan dan ketepatan waktu pelaksanaan layanan telah berjalan dengan baik dan relatif memuaskan bagi pengguna.

10. Unsur Biaya/Tarif (U4) memperoleh nilai 3,57, menunjukkan bahwa aspek biaya layanan dinilai sangat baik dan telah memenuhi harapan mayoritas responden.

11. Rata-rata Nilai Keseluruhan

- NRR Tertimbang Unsur berada di angka 3,40 atau 85,06%, yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan yang diberikan berada pada kategori sangat baik, namun masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar mencapai kepuasan yang lebih tinggi.

Berikut statistik nilai IKM per-unsur:



Sehingga nilai total IKM untuk bulan Februari adalah 85,06, dengan katogori yang diperoleh adalah Baik.

## BULAN MARET

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan Maret dilaksanakan sebagai upaya untuk memperoleh umpan balik dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Berikut adalah analisis deskriptif dari data yang telah dikumpulkan:

1. Profil Responden
  - a. Jumlah Responden: 6 orang
  - b. Jenis Kelamin: Mayoritas responden adalah perempuan
  - c. Pendidikan Terakhir : Sebagian besar responden berpendidikan SLTA
2. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) disusun berdasarkan sembilan unsur pelayanan, meliputi kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, kecepatan waktu pelayanan, kewajaran biaya/tarif, kesesuaian produk pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta kualitas sarana dan prasarana.
3. Setiap unsur diukur menggunakan skala penilaian 1 sampai dengan 4, mulai dari persepsi terendah hingga tertinggi.
4. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan: Sebagian besar responden menyatakan

"Sangat Sesuai"

5. Kemudahan Prosedur Pelayanan: Sebagian besar menilai prosedur layanan "Sangat Mudah", menunjukkan bahwa prosedur dianggap tidak rumit oleh pengguna layanan.
6. Kecepatan Waktu Pelayanan: Mayoritas responden menilai "Sangat Cepat", menandakan efisiensi dalam pemberian layanan.
7. Kewajaran Biaya/Tarif Layanan: Mayoritas responden menyatakan layanan "Gratis"
8. Kesesuaian Produk Layanan: Sebagian besar responden menilai hasil layanan "Sangat Sesuai" dengan standar yang telah ditetapkan.
9. Kompetensi Petugas: Responden mayoritas menilai petugas "Sangat Kompeten"
10. Sikap dan Perilaku Petugas (Kesopanan & Keramahan): Hampir semua responden menilai petugas "Sangat Sopan", menunjukkan interaksi yang positif dengan pengguna layanan.
11. Penanganan Pengaduan: Sebagian besar responden menilai bahwa pengaduan dikelola dengan "Sangat baik"
12. Kualitas Sarana dan Prasarana: Sebagian besar menyatakan "Sangat Baik" .

Berdasarkan jawaban responden pada data rekapitulasi, mayoritas penilaian berada pada skor 4 (sangat baik) di hampir seluruh unsur pelayanan. Hasil ini mengindikasikan bahwa pelayanan telah berjalan sesuai harapan masyarakat, sekaligus menjadi dasar evaluasi untuk peningkatan berkelanjutan pada unsur-unsur yang masih memiliki peluang perbaikan.

Berikut adalah analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan unsur pelayanan untuk bulan Maret 2026 di BRMP Agroklimat dan Hidrologi Pertanian :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%
U1	Persyaratan	3,17	79,17
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,67	91,67
U3	Waktu Penyelesaian	3,67	91,67
U4	Biaya/Tarif	3,83	95,83
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,67	91,67
U6	Kompetensi Pelaksana	3,67	91,67
U7	Perilaku Pelaksana	3,83	95,83
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,67	91,67
U9	Sarana dan Prasarana	3,67	91,67
	<b>NRR Tertimbang Unsur</b>	<b>3,65</b>	<b>91,20</b>

Berdasarkan tabel penilaian, berikut adalah elaborasi terhadap nilai rata-rata dan persentase kepuasan dari masing-masing unsur layanan:

1. Unsur dengan Nilai Kepuasan Tertinggi

- o Unsur Biaya/Tarif (U4) dan Unsur Perilaku Pelaksana (U7) memiliki skor tinggi, yaitu 3,83 atau 95,83%, menunjukkan bahwa biaya dan perilaku pelaksana sudah baik dan sesuai dengan ketentuan.

2. Unsur dengan Nilai Kepuasan Terendah

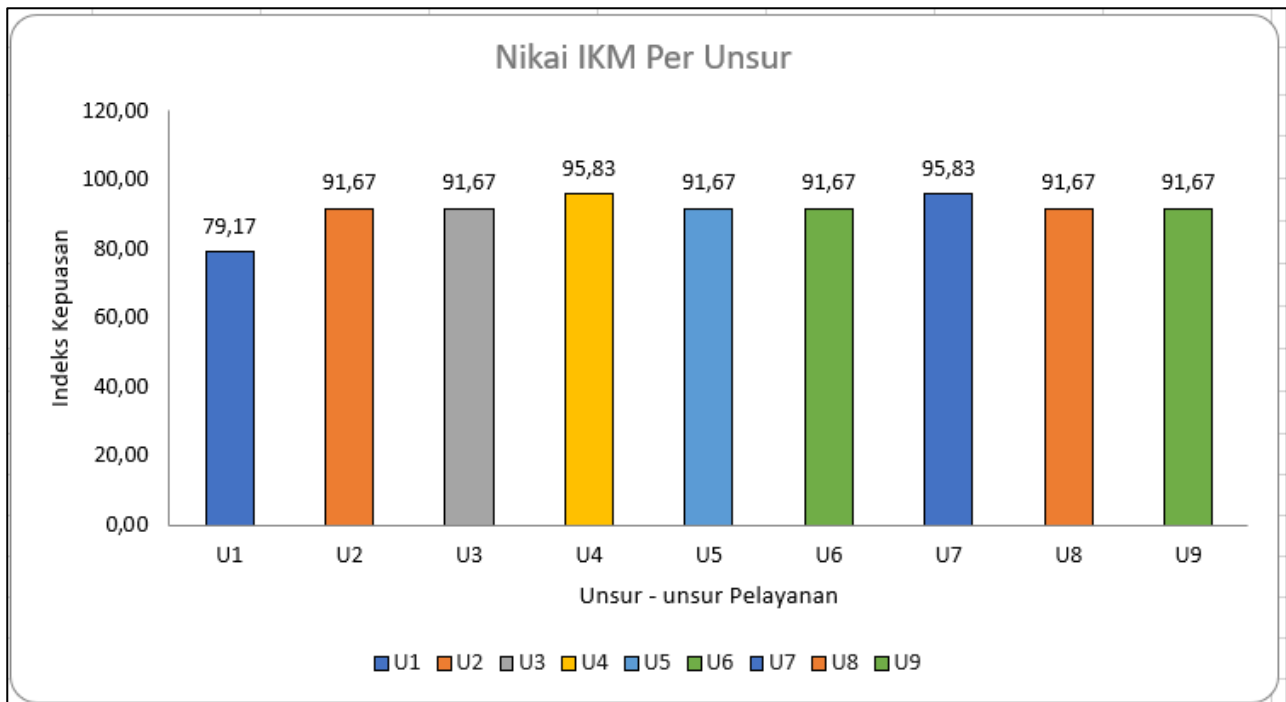
- o Unsur Persyaratan (U1) memiliki nilai rata-rata 3.17 atau 79,17%, yang merupakan skor terendah dalam survei ini. Hal ini menunjukkan bahwa ada ruang untuk perbaikan.

3. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), Unsur Waktu Penyelesaian (U3), U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan), Unsur Kompetensi Pelaksana (U6), Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8), U9 (Sarana dan Prasarana) masing-masing memiliki nilai rata-rata 3,67, menunjukkan bahwa aspek tersebut telah dinilai baik oleh responden, namun masih terdapat ruang untuk penyempurnaan.

4. Rata-rata Nilai Keseluruhan

- o NRR Tertimbang Unsur berada di angka 3,65 atau 91,20%, yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan yang diberikan berada pada kategori sangat baik, namun masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar mencapai kepuasan yang lebih tinggi.

Berikut statistik nilai IKM per-unsur:



Sehingga nilai total IKM untuk bulan Maret adalah 91,20 dengan katogori yang diperoleh adalah Sangat Baik.

## TRIWULAN I (JANUARI – MARET 2026)

### Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Berdasarkan Unsur Pelayanan – Triwulan I (Januari - Maret 2026)

No .	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Persentase (%)	Keterangan
U1	Persyaratan	3,43	85,79	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,47	86,67	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,37	86,67	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,69	92,18	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,43	85,68	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,44	86,01	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,46	86,56	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,45	86,34	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,83	95,70	Sangat Baik

Berdasarkan tabel penilaian, berikut adalah elaborasi terhadap nilai rata-rata dan persentase kepuasan dari masing-masing unsur layanan :

#### 1. Unsur dengan Nilai Kepuasan Tertinggi

- U9 (Sarana dan Prasarana) memperoleh nilai 95,70%, menunjukkan bahwa fasilitas dan dukungan operasional yang tersedia dinilai sangat memuaskan oleh responden dan menjadi keunggulan utama layanan.
- U4 (Biaya/Tarif) juga memiliki nilai tinggi yaitu 92,18%, yang menunjukkan bahwa aspek biaya dinilai transparan, sesuai, dan terjangkau oleh pengguna layanan.

#### 2. Unsur dengan Nilai Kepuasan Terendah

- U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) memperoleh nilai 85,68%, menjadi unsur dengan nilai terendah dalam grafik. Hal ini mengindikasikan masih adanya ruang perbaikan, terutama dalam kejelasan, kesesuaian, dan kualitas produk layanan yang diberikan.
- U1 (Persyaratan) juga relatif rendah dengan nilai 85,79%, menunjukkan perlunya penyederhanaan atau peningkatan kejelasan persyaratan layanan.

### **3. Unsur dengan Skor di Kisaran 86% – 87%**

- U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) dan U3 (Waktu Penyelesaian) masing-masing memperoleh 86,67%, menunjukkan bahwa prosedur dan ketepatan waktu sudah cukup baik namun masih dapat dioptimalkan.
- U6 (Kompetensi Pelaksana) memperoleh 86,01%, yang berarti kemampuan petugas dinilai cukup baik, tetapi masih perlu peningkatan kapasitas.
- U7 (Perilaku Pelaksana) memperoleh 86,56%, menunjukkan sikap petugas sudah baik dalam melayani pengguna.
- U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan) memperoleh 86,34%, yang menunjukkan sistem pengelolaan pengaduan sudah berjalan cukup baik, namun masih dapat ditingkatkan responsivitas dan efektivitasnya.

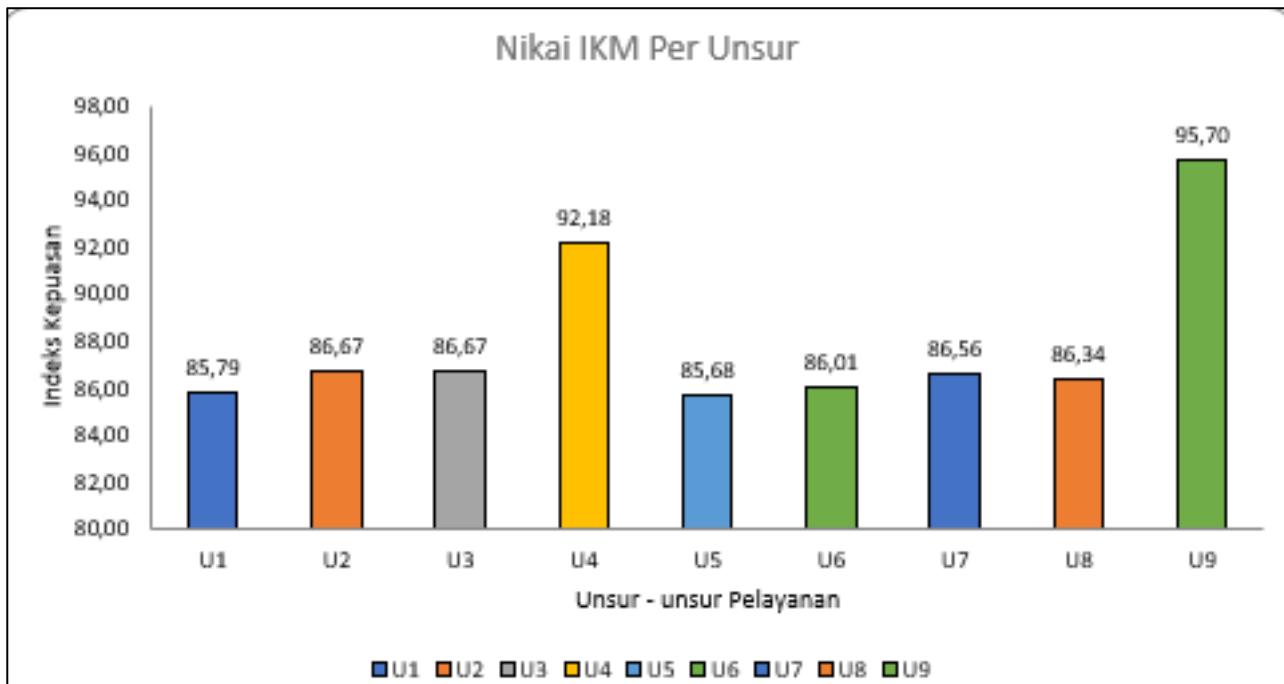
### **4. Rata-rata Nilai Keseluruhan**

Rata-rata indeks kepuasan masyarakat berada di kisaran 87,96%, yang menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan sudah berada dalam kategori baik hingga sangat baik, dengan beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih optimal.

### **5. Rekomendasi Peningkatan**

- Fokus pada U5 dan U1: Meningkatkan kejelasan dan kualitas spesifikasi layanan serta menyederhanakan persyaratan agar lebih mudah dipahami pengguna.
- Peningkatan pada U2, U3, dan U6: Melakukan evaluasi dan perbaikan pada sistem prosedur, kecepatan layanan, serta peningkatan kompetensi petugas.
- Mempertahankan keunggulan U9 dan U4: Menjaga kualitas sarana prasarana dan transparansi biaya agar tetap menjadi nilai unggul layanan.
- Optimalisasi U7 dan U8: Meningkatkan kualitas interaksi petugas serta efektivitas penanganan pengaduan.
- Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas unsur pelayanan telah berjalan dengan baik, dengan beberapa area strategis yang perlu ditingkatkan untuk mendorong kepuasan masyarakat ke tingkat yang lebih tinggi.

Berikut statistik nilai IKM per-unsur:



Sehingga nilai total IKM untuk Triwulan I Tahun 2026 adalah 87,96 atau dengan nilai rata-rata 3,52. Dengan demikian kategori yang diperoleh adalah baik, dengan potensi peningkatan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih optimal.