

LAPORAN TRIWULAN II SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BRMP JAKARTA



**BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN JAKARTA
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2026**

KATA PENGANTAR

Survey Kepuasan Masyarakat merupakan implementasi dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 38 yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan secara berkala sebagai upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan serta mengakomodir harapan dari masyarakat penerima/pengguna layanan.

Laporan ini merupakan interpretasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II tahun 2026 terhadap layanan yang diberikan oleh Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jakarta. Nilai rata-rata konversi IKM BRMP Jakarta dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan pada tahun 2026 (Periode April – Juni) yaitu 90,92 dengan mutu pelayanan A. Nilai konversi tersebut berada di range nilai konversi IKM antara 88,11 – 100 untuk kategori **Sangat Baik**, yang diperoleh dari 86 responden. BRMP Jakarta memiliki Jenis informasi/ layanan diantaranya yaitu Layanan Pendampingan, Pengujian, Penerapan dan Diseminasi Teknologi Pertanian Spesifik Lokasi (Konsultasi/Narasumber, Bimbingan Teknis, Perpustakaan, Kunjungan Agro Edukasi, Pengujian/Demplot/Demfam, Magang/MBKM, dan Informasi/Dokumentasi); Jasa Penilaian Kesesuaian Laboratorium; dan Barang Benih Sumber Spesifik Lokasi. Berdasarkan jumlah responden, jenis layanan didominasi oleh layanan Bimbingan Teknis sebanyak 43 orang dan Informasi/Dokumentasi sebanyak 33 orang.

Hasil survey diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan di lingkungan BRMP Jakarta. Demikian laporan ini kami susun, semoga laporan ini dapat bermanfaat dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik yang prima.

Ditandatangani secara elektronik oleh,
Kepala Balai Besar Penerapan
Modernisasi Pertanian Jakarta,



Dr. Sri Sasmita Dahlan, SP, M.Si
NIP 198303192005012001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iii
RINGKASAN	iv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	1
II. METODE	2
2.1 Pelaksanaan SKM	2
2.2 Waktu dan Tempat	2
2.3 Metode SKM	2
III. HASIL DAN TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	4
3.1 Mutu dan Jenis Layanan BRM Jakarta	4
3.2 Data responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	6
3.3 Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	9
IV. PENUTUP	11
LAMPIRAN	12

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Nilai Konversi Mutu Pelayanan	3
Tabel 2 Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	4
Tabel 3 Mutu Pelayanan BRMP Jakarta Triwulan II tahun 2026	4
Tabel 4 Jenis layanan BRMP Jakarta	5
Tabel 5 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap tiap layanan di BRMP Jakarta	6
Tabel 6 Perbandingan IKM Triwulan II dan Triwulan I tahun 2026.....	9
Tabel 7 Rencana Tindak Lanjut	10

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Persentase jumlah responden berdasarkan jenis kelamin	6
Gambar 2. Jumlah responden berdasarkan Tingkat pendidikan.....	7
Gambar 3. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan.....	8

RINGKASAN

Laporan ini merupakan interpretasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I tahun 2026 terhadap layanan yang diberikan oleh Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jakarta. Nilai rata-rata konversi IKM BRMP Jakarta dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan pada tahun 2026 (Periode April – Juni) yaitu yaitu 90,92 dengan mutu pelayanan A. Nilai konversi tersebut berada di range nilai konversi IKM antara 88,11 – 100 untuk kategori **Sangat Baik**, yang diperoleh dari 86 responden. BRMP Jakarta memiliki Jenis informasi/ layanan diantaranya yaitu Layanan Pendampingan, Pengujian, Penerapan dan Diseminasi Teknologi Pertanian Spesifik Lokasi (Konsultasi/Narasumber, Bimbingan Teknis, Perpustakaan, Kunjungan Agro Edukasi, Pengujian/Demplot/Demfam, Magang/MBKM, dan Informasi/Dokumentasi); Layanan Jasa Penilaian Kesesuaian Laboratorium; dan Layanan Barang Benih Sumber Spesifik Lokasi. Berdasarkan jumlah responden, jenis layanan didominasi oleh layanan Bimbingan Teknis sebanyak 43 orang dan Informasi/Dokumentasi sebanyak 33 orang.

Hasil survey diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan di lingkungan BRMP Jakarta. Demikian laporan ini kami susun, semoga laporan ini dapat bermanfaat dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik yang prima.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

BRMP Jakarta terus berkomitmen dalam meningkatkan pelayanan dengan berpedoman pada beberapa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan publik, diantaranya yaitu Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 30 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian dan Kesesuaian Penerapan Standar Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, BRMP Jakarta melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik melalui unsur-unsur yang dapat dijadikan dan diberlakukan untuk semua jenis pelayanan. Unsur SKM merupakan faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil SKM tersebut selanjutnya dijadikan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM merupakan salah satu instrumen untuk mengukur tingkat kinerja pelayanan dan memberikan kesempatan kepada Masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja BRMP Jakarta. Data indeks yang diperoleh akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan mendorong untuk meningkatkan mutu pelayanan khususnya di BRMP Jakarta.

1.2 Tujuan

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di BRMP Jakarta.

II. METODE

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BRMP Jakarta dilakukan secara mandiri dengan membentuk tim pelaksana kegiatan SKM.

2.2 Waktu dan Tempat

Pengisian kuesioner dilaksanakan pada bulan April s.d Juni 2026 di Kantor BRMP Jakarta maupun di luar kantor BRMP Jakarta pada saat pengguna jasa mendapatkan pelayanan.

2.3 Metode SKM

Metode SKM menggunakan metode kualitatif melalui pengukuran menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi Masyarakat terhadap suatu jenis Pelayanan Publik. Teknik SKM menggunakan kuesioner dengan wawancara tatap muka dan kuesioner elektronik (e-survei) menggunakan google form. Bentuk pilihan jawaban atas kuesioner mencerminkan tingkat kualitas pelayanan publik dimulai dari sangat baik sampai dengan tidak baik. Pengumpulan data diperoleh dengan menanyakan kepada Masyarakat mengenai unsur SKM. Unsur SKM, terdiri atas:

1. Persyaratan (U1)
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)
3. Waktu Penyelesaian (U3)
4. Biaya atau tarif*) (U4)
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik (U5)
6. Kompetensi Pelaksana (U6)
7. Perilaku Pelaksana (U7)
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan; dan (U8)
9. Prasarana dan Sarana (U9)

Berdasarkan PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji dalam perhitungan SKM. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Sedangkan, untuk memperoleh nilai SKM digunakan rumus sebagai berikut:

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

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

$$\text{Nilai Konversi SKM} = \text{Nilai SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai SKM seperti table 1 sebagai berikut.

Tabel 1 Nilai Konversi Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kategori
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

III. HASIL DAN TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

3.1 Mutu dan Jenis Layanan BRM Jakarta

Nilai rata-rata konversi IKM BRMP Jakarta dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan pada tahun 2026 (Periode April – Juni) yaitu 90,92 dengan mutu pelayanan A (Tabel 1). Nilai konversi tersebut berada di range nilai konversi IKM antara 88,31 – 100 untuk kategori Sangat Baik (Tabel 1), yang diperoleh dari 86 responden.

Tabel 2 Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah Responden		Nilai Per Unsur									Rerata
Laki-Laki	Perempuan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
18	68	3,51	3,53	3,45	3,72	3,67	3,65	3,79	3,62	3,79	3,64

Tabel 3 Mutu Pelayanan BRMP Jakarta Triwulan II tahun 2026

No	Unsur Pelayanan	Nilai Konversi IKM Per Unsur	Mutu Pelayanan	Kategori
1	Persyaratan (U1)	87,87	B	Baik
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur (U2)	88,33	A	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian (U3)	86,34	B	Baik
4	Biaya/Tarif (U4)	92,98	A	Sangat Baik
5	Produk/Jenis Layanan (U5)	91,67	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	91,28	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana (U7)	94,77	A	Sangat Baik
8	Penanganan Saran, Keluhan, dan Pengaduan (U8)	90,41	A	Sangat Baik
9	Prasarana dan Sarana (U9)	94,64	A	Sangat Baik
Nilai IKM BRMP Jakarta		90,92	A	Sangat Baik

Berdasarkan data konversi IKM per unsur, diperoleh data nilai konversi IKM umumnya berada pada kategori Sangat Baik dengan mutu pelayanan "A". Namun, terdapat unsur pelayanan "Persyaratan" dan "Waktu Penyelesaian" dengan nilai mutu pelayanan B (Baik).

Pendampingan, Pengujian, Penerapan dan Diseminasi Teknologi Pertanian Spesifik Lokasi (Konsultasi/Narasumber, Bimbingan Teknis, Perpustakaan, Kunjungan Agro Edukasi, Pengujian/Demplot/Demfam, Magang/MBKM, dan Informasi/Dokumentasi); Jasa Penilaian

Kesesuaian Laboratorium; dan Barang Benih Sumber Spesifik Lokasi. Berdasarkan jumlah responden, jenis layanan didominasi oleh layanan Bimbingan Teknis sebanyak 43 orang dan Informasi/Dokumentasi sebanyak 33 orang.

Tabel 4 Jenis layanan BRMP Jakarta

Jenis Informasi/ Layanan	Jumlah responden
Layanan Pendampingan, Pengujian, Penerapan dan Diseminasi Teknologi Pertanian Spesifik Lokasi	
- Konsultasi/Narasumber	
- Bimbingan Teknis	43 orang
- Perpustakaan	
- Kunjungan Agro Edukasi	9 orang
- Pengujian/Demplot/Demfam	1 orang
- Magang/MBKM	
- Informasi/Dokumentasi	33 orang
Layanan Jasa Penilaian Kesesuaian Laboratorium	
Layanan Barang Benih Sumber Spesifik Lokasi	
Total	86 orang

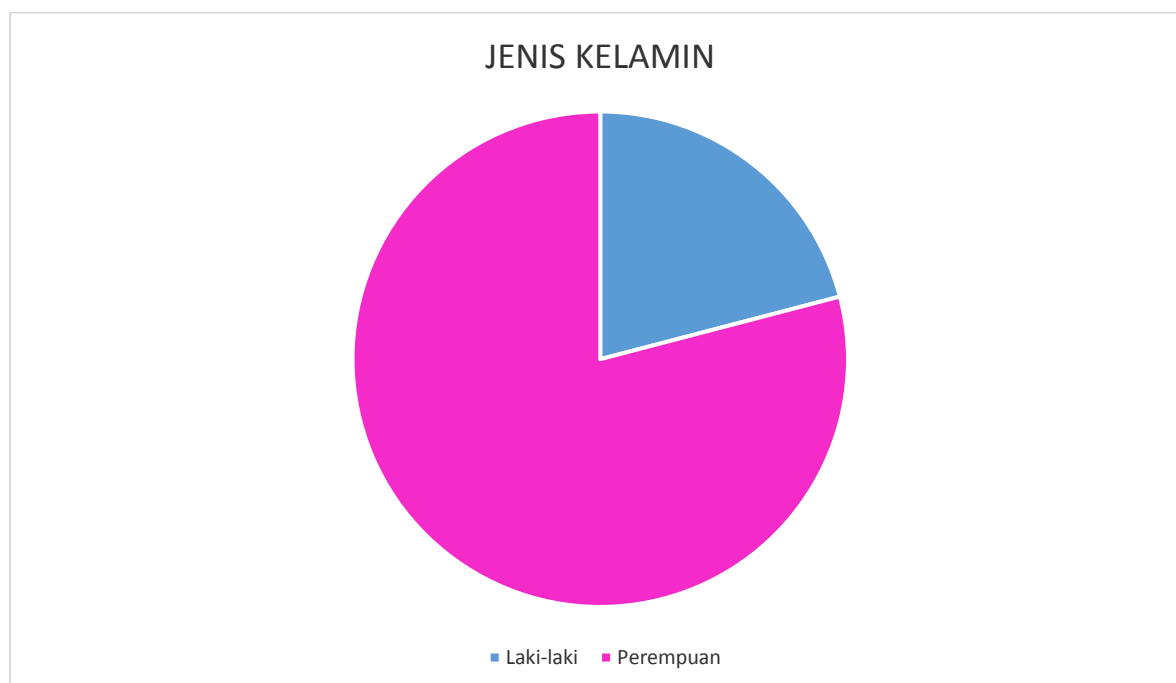
Berdasarkan survey kepuasan masyarakat terhadap tiap-tiap layanan BRMP Jakarta ditunjukkan pada tabel 4. Empat bagian dari Layanan Pendampingan, Pengujian, Penerapan dan Diseminasi Teknologi Pertanian Spesifik Lokasi di BRMP Jakarta memperoleh nilai Indeks kepuasan masyarakat dengan kategori **Sangat Baik** yaitu i) Layanan Pengujian/Demplot/Demfam; ii) Layanan Informasi/Dokumentasi; iii) Layanan Kunjungan Kunjungan Agro Edukasi; dan iv) Layanan Bimbingan Teknis.

Tabel 5 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap tiap layanan di BRMP Jakarta

Jenis Layanan	Jumlah Responden	Nilai Per Unsur									Nilai IKM
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Bimbingan Teknis	43	3,50	3,46	3,33	3,71	3,53	3,55	3,74	3,53	3,75	89,26
Kunjungan Agro Edukasi	9	3,27	3,74	3,44	3,70	3,88	3,77	3,81	3,55	3,88	91,92
Pengujian/Demplot/Demfam	1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100
Informasi/Dokumentasi	33	3,57	3,55	3,60	3,72	3,75	3,72	3,83	3,73	3,78	92,51

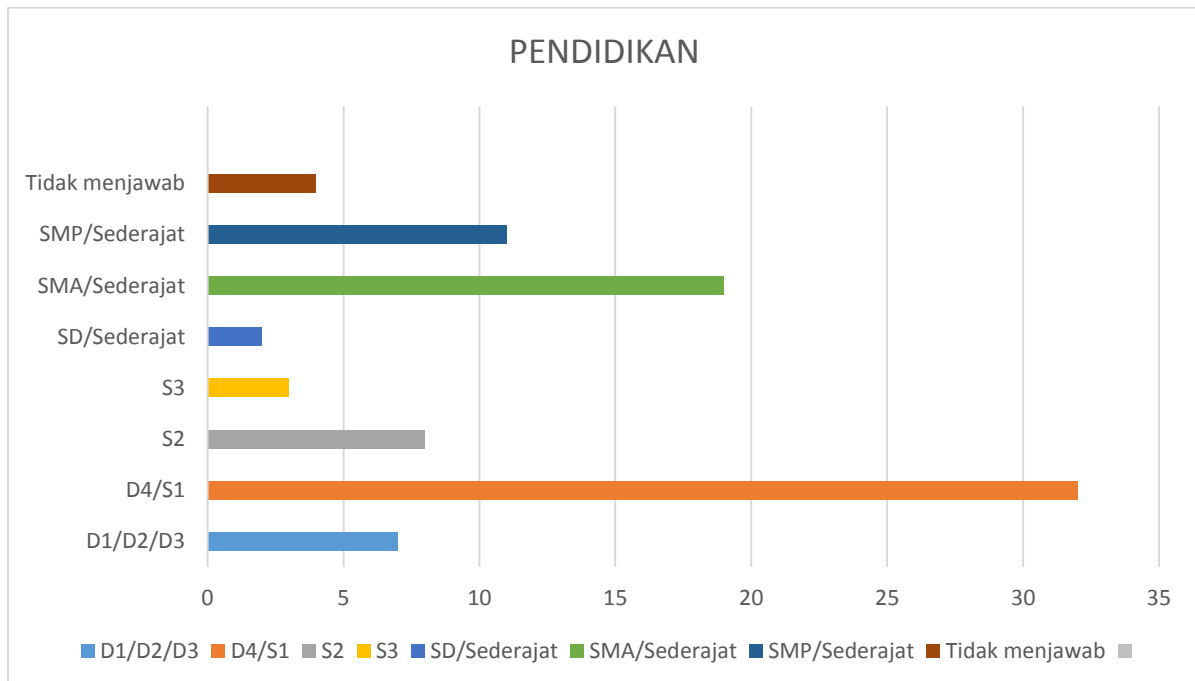
3.2 Data responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Hasil SKM Triwulan II Tahun 2026 diperoleh sejumlah 86 responden. Data responden tersebut dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, informasi yang dibutuhkan dan range usia. Berdasarkan data responden yang masuk diperoleh presentase data responden laki-laki 21% (18 responden), sedangkan responden perempuan sebesar 79% (68 responden) (Gambar 1).



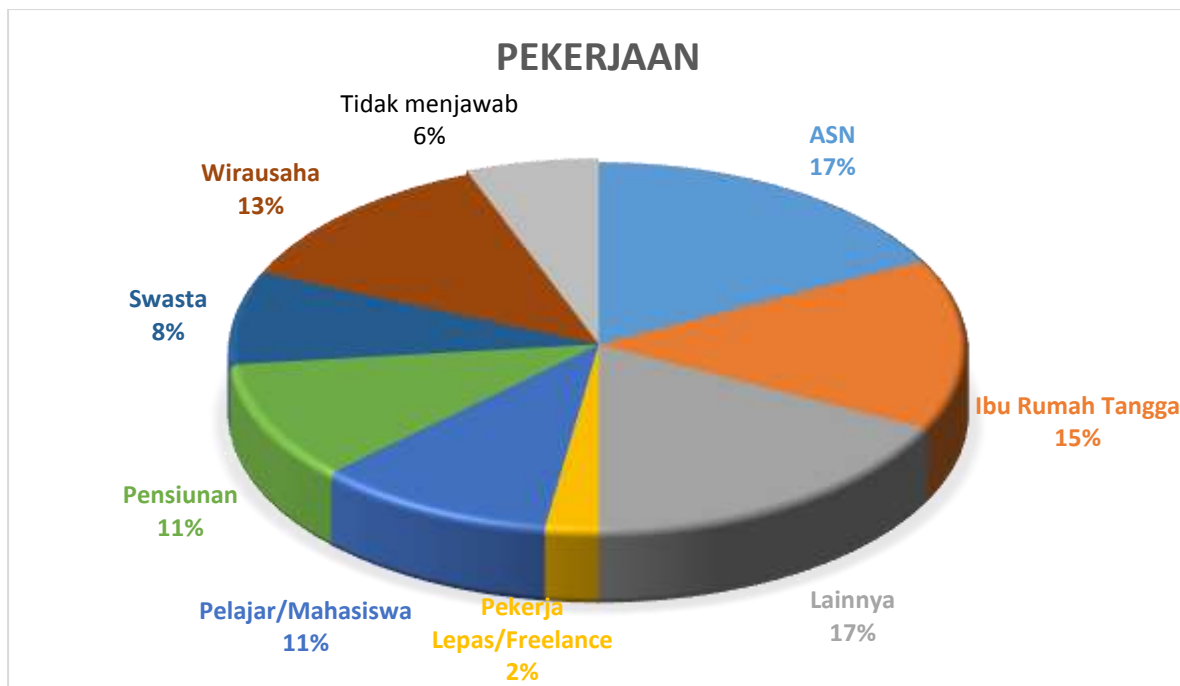
Gambar 1. Persentase jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Jumlah responden berdasarkan Tingkat Pendidikan didominasi oleh Tingkat Pendidikan pada jenjang Sarjana dan diikuti secara berturut turut Diploma/Sarjana (D4/S1), SMA/Sederajat, SMP/Sederajat, Pasca Sarjana (S2), Diploma (D1/D2/D3), Doktoral (S3), SMA/Sederajat, SMP/Sederajat, Tidak Menjawab dan SD/Sederajat (Gambar 2).



Gambar 2. Jumlah responden berdasarkan Tingkat pendidikan

Berdasarkan jenis pekerjaan, jumlah responden didominasi oleh kategori ASN dan Lainnya, diikuti oleh Ibu Rumah Tangga, Wirausaha selanjutnya Pelajar, Pensiunan, Swasta dan Pekerja Lepas/Freelance (Gambar 3).



Gambar 3. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan

3.3 Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Hasil survei kepuasan masyarakat Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jakarta periode 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel terlampir.

Tabel 6 Perbandingan IKM Triwulan II dan Triwulan I tahun 2026

No	Unsur Pelayanan	Nilai Konversi IKM Per Unsur	
		Tirwulan II tahun 2026	Triwulan I tahun 2026
1	Persyaratan (U1)	87,87	89,67
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur (U2)	88,33	88,04
3	Waktu Penyelesaian (U3)	86,34	89,13
4	Biaya/Tarif (U4)	92,98	93,48
5	Produk/Jenis Layanan (U5)	91,67	88,59
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	91,28	90,76
7	Perilaku Pelaksana (U7)	94,77	92,39
8	Penanganan Saran, Keluhan, dan Pengaduan (U8)	90,41	89,67
9	Prasarana dan Sarana (U9)	94,64	89,13
Nilai IKM BRMP Jakarta		90,92	90,10

Berdasarkan data konversi IKM per unsur, diperoleh data nilai konversi IKM Triwulan II tahun 2026 pada unsur "Waktu Penyelesaian" (U3) menunjukan nilai yang paling rendah dibandingkan dengan nilai lainnya yaitu 86,34. Namun, nilai tersebut masih berada di range nilai konversi IKM antara 76,61 – 88,30 dengan mutu pelayanan B (Baik). Berkaca pada data di atas, beberapa unsur penilaian memerlukan intervensi lanjutan karena belum mencapai nilai yang maksimal. Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jakarta telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 9 unsur pelayanan agar mendapatkan angka yang memuaskan bagi pengguna layanan.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi perbaikan unsur-unsur pelayanan yang dilakukan di tahun 2026 sehingga dapat menghasilkan unsur penilaian pelayanan yang lebih baik. Adapun tindak lanjut dari hasil survei kepuasan masyarakat BRMP, maka perlu segera dilakukan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan khususnya terhadap nilai

layanan terendah dan yang mengalami penurunan. Untuk peningkatan kinerja layanan akan diambil langkah- langkah sebagai berikut :

Tabel 7 Rencana Tindak Lanjut

PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
Waktu Penyelesaian	▪ Identifikasi Ketersediaan SDM pelayanan.	Juli 2026	Sekretariat BRMP
	▪ Melakukan Bimtek/workshop Budaya Pelayanan Prima dalam rangka meningkatkan kompetensi petugas layanan.	Agustus 2026	Sekretariat BRMP
	▪ Melakukan sosialisasi Standar Pelayanan kepada publik /pengguna layanan, terutama terkait SOP Pelayanan	September 2026	Sekretariat BRMP
	▪ Evaluasi terhadap penerapan SPP	September 2026	Sekretariat BRMP

IV. PENUTUP

Laporan ini merupakan interpretasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II tahun 2026 terhadap layanan yang diberikan oleh Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jakarta. Nilai rata-rata konversi IKM BRMP Jakarta dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan pada tahun 2026 (Periode April – Juni) yaitu yaitu 90,92 dengan mutu pelayanan A. Nilai konversi tersebut berada di range nilai konversi IKM antara 88,11 – 100 untuk kategori Sangat Baik, yang diperoleh dari 86 responden. BRMP Jakarta memiliki Jenis informasi/ layanan diantaranya yaitu Layanan Pendampingan, Pengujian, Penerapan dan Diseminasi Teknologi Pertanian Spesifik Lokasi (Konsultasi/Narasumber, Bimbingan Teknis, Perpustakaan, Kunjungan Agro Edukasi, Pengujian/Demplot/Demfam, Magang/MBKM, dan Informasi/Dokumentasi); Jasa Penilaian Kesesuaian Laboratorium; dan Barang Benih Sumber Spesifik Lokasi. Berdasarkan jumlah responden, jenis layanan didominasi oleh layanan Bimbingan Teknis sebanyak 43 orang dan Informasi/Dokumentasi sebanyak 33 orang.

LAMPIRAN

Pengolahan Data SKM Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

Unit Pelayanan : Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jakarta
Alamat : Jl. Raya Ragunan No. 30, Pasar Minggu – Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12540

NO. RES	Jenis Layanan	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kategorisasi Pengguna Layanan (Disabilitas/N on Disabilitas)	Kategori sasi Jenis Disabilita s	NILAI UNSUR PELAYANAN															
							Persyarat an		Prosedur			Wakt u	Biaya			Produ k	Kompetens i	Perilaku			Adua n	Sarpra s
							P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P1 2	P1 3	P1 4	P15	P16
1	Bimbingan Teknis	Perempuan	SMA/Sederajat	Lainnya	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
2	Bimbingan Teknis	Perempuan	D1/D2/D3	Lainnya	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	Bimbingan Teknis	Laki-Laki	D4/S1	Wirausaha	Non Disabilitas		3	3	-	-	-	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
4	Bimbingan Teknis	Perempuan	S2	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Bimbingan Teknis	Perempuan	SMA/Sederajat		Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
6	Bimbingan Teknis	Perempuan	SMP/Sederajat	Swasta	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
7	Bimbingan Teknis	Perempuan	SMA/Sederajat		Non Disabilitas		4	4	4	4	4	3	3	3	3	-	3	4	4	4	3	3
8	Bimbingan Teknis	Perempuan			Non Disabilitas		4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	-
9	Bimbingan Teknis	Perempuan	D1/D2/D3	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	-
10	Bimbingan Teknis	Perempuan	SMA/Sederajat	Wirausaha	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
11	Bimbingan Teknis	Perempuan	SMA/Sederajat		Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	4	4	4	-	3	4	4	4	4	4
12	Bimbingan Teknis	Perempuan	SMP/Sederajat	Lainnya	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
13	Bimbingan Teknis	Perempuan	D1/D2/D3	Lainnya	Non Disabilitas		4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
14	Bimbingan Teknis	Perempuan	D4/S1	Wirausaha	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
15	Bimbingan Teknis	Perempuan	D4/S1	Lainnya	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
16	Bimbingan Teknis	Perempuan	D1/D2/D3	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	Bimbingan Teknis	Perempuan	S3	Lainnya	Non Disabilitas		4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	Bimbingan Teknis	Perempuan	S3	Lainnya	Non Disabilitas		4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	Bimbingan Teknis	Perempuan	S2	Wirausaha	Non Disabilitas		3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
20	Bimbingan Teknis	Perempuan	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4

NO. RES	Jenis Layanan	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kategorisasi Pengguna Layanan (Disabilitas/Non Disabilitas)	Kategori sasi Jenis Disabilitas	NILAI UNSUR PELAYANAN															
							Persyaratan		Prosedur			Waktu	Biaya			Produk	Kompetensi	Perilaku			Aduan	Sarpras
							P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
21	Bimbingan Teknis	Perempuan	S2	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
22	Bimbingan Teknis	Perempuan	D1/D2/D3	Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	Bimbingan Teknis	Perempuan	SD/Sederajat	Pekerja Lepas/Freelance	Non Disabilitas		3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	Bimbingan Teknis	Perempuan	S2	Lainnya	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	Bimbingan Teknis	Perempuan	SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		-	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	Bimbingan Teknis	Perempuan	D4/S1	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	Bimbingan Teknis	Perempuan	D4/S1	Wirausaha	Non Disabilitas		4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
28	Bimbingan Teknis	Perempuan	D4/S1	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Bimbingan Teknis	Perempuan	SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	Bimbingan Teknis	Perempuan	SMA/Sederajat	Wirausaha	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
31	Bimbingan Teknis	Perempuan	D4/S1	Wirausaha	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	Bimbingan Teknis	Laki-Laki	D4/S1	Pensiunan	Non Disabilitas		4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
33	Bimbingan Teknis	Perempuan	SMA/Sederajat	Lainnya	Non Disabilitas		3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	Bimbingan Teknis	Perempuan	SMA/Sederajat	Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	Bimbingan Teknis	Laki-Laki	D4/S1	Pensiunan	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	Bimbingan Teknis	Perempuan	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	3	3	-	4	4	4	4	4	4	4	3	3
37	Bimbingan Teknis	Perempuan	S3	Pensiunan	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	Bimbingan Teknis	Perempuan	SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
39	Bimbingan Teknis	Laki-Laki	S2	Pensiunan	Non Disabilitas		3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
40	Bimbingan Teknis	Perempuan	SMA/Sederajat	Lainnya	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	Bimbingan Teknis	Perempuan	D1/D2/D3	Pensiunan	Non Disabilitas		4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
42	Bimbingan Teknis	Perempuan	D4/S1	Wirausaha	Non Disabilitas		4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
43	Bimbingan Teknis	Laki-Laki	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
44	Kunjungan Agro Edukasi	Laki-Laki	SMP/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4

NO. RES	Jenis Layanan	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kategorisasi Pengguna Layanan (Disabilitas/Non Disabilitas)	Kategori sasi Jenis Disabilitas	NILAI UNSUR PELAYANAN															
							Persyaratan		Prosedur			Waktu	Biaya			Produk	Kompetensi	Perilaku			Aduan	Sarpras
							P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
45	Kunjungan Agro Edukasi	Laki-Laki	SMP/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3
46	Kunjungan Agro Edukasi	Laki-Laki	SMP/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
47	Kunjungan Agro Edukasi	Laki-Laki	SMP/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
48	Kunjungan Agro Edukasi	Laki-Laki	SMP/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	Kunjungan Agro Edukasi	Laki-Laki		Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	Kunjungan Agro Edukasi	Laki-Laki	D4/S1	Swasta	Non Disabilitas		3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	Kunjungan Agro Edukasi	Laki-Laki	SMP/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	Kunjungan Agro Edukasi	Laki-Laki	SMP/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
53	Informasi/Dokumentasi	Perempuan	D4/S1	Swasta	Non Disabilitas		3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
54	Informasi/Dokumentasi	Perempuan	D4/S1	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4
55	Informasi/Dokumentasi	Perempuan	SMP/Sederajat	Wirausaha	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
56	Informasi/Dokumentasi	Perempuan	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	Informasi/Dokumentasi	Perempuan	S2	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	Informasi/Dokumentasi	Perempuan	SMA/Sederajat	Lainnya	Non Disabilitas		4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
59	Informasi/Dokumentasi	Perempuan	SMA/Sederajat	Lainnya	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	Pengujian/Demplot/Demfam	Laki-Laki	SD/Sederajat	Lainnya	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	Informasi/Dokumentasi	Perempuan	D4/S1	Lainnya	Non Disabilitas		4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	Informasi/Dokumentasi	Perempuan	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	Informasi/Dokumentasi	Perempuan	S2	ASN	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	Informasi/Dokumentasi	Perempuan	D4/S1	Swasta	Non Disabilitas		4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
65	Informasi/Dokumentasi	Laki-Laki	D4/S1	Pensiunan	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
66	Informasi/Dokumentasi	Perempuan	SMA/Sederajat	Wirausaha	Non Disabilitas		4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	Informasi/Dokumentasi	Perempuan	SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	Informasi/Dokumentasi	Perempuan	SMP/Sederajat	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4
69	Informasi/Dokumentasi	Laki-Laki	D4/S1	Pensiunan	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3

NO. RES	Jenis Layanan	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kategorisasi Pengguna Layanan (Disabilitas/Non Disabilitas)	Kategori sasi Jenis Disabilitas	NILAI UNSUR PELAYANAN															
							Persyaratan		Prosedur			Waktu	Biaya			Produk	Kompetensi	Perilaku			Aduan	Sarpras
							P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
70	Informasi/Dokumentasi	Perempuan	SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
71	Informasi/Dokumentasi	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Pekerja Lepas/Freelance	Non Disabilitas		3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	Informasi/Dokumentasi	Perempuan	D4/S1	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	Informasi/Dokumentasi	Perempuan	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	Informasi/Dokumentasi	Perempuan	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	Informasi/Dokumentasi	Perempuan	D4/S1	Lainnya	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	Informasi/Dokumentasi	Perempuan	SMA/Sederajat	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	Informasi/Dokumentasi	Perempuan	S2	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	Informasi/Dokumentasi	Perempuan	D4/S1	Pensiunan	Non Disabilitas		4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
79	Informasi/Dokumentasi	Perempuan	D1/D2/D3	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	Informasi/Dokumentasi	Perempuan	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	Informasi/Dokumentasi	Perempuan	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3
82	Informasi/Dokumentasi	Perempuan	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	Informasi/Dokumentasi	Perempuan		Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
84	Informasi/Dokumentasi	Perempuan	D4/S1	Pensiunan	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	Informasi/Dokumentasi	Perempuan			Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	Informasi/Dokumentasi	Perempuan	D4/S1	Wirausaha	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Total Nilai Pertanyaan							304	297	303	299	299	297	302	328	326	308	314	329	325	324	311	318
Nilai Rata-Rata Per Pertanyaan							3,5765	3,4535	3,5647	3,5176	3,5176	3,4535	3,5529	3,8140	3,7907	3,6667	3,6512	3,8256	3,7791	3,7674	3,6163	3,7857

NO. RES	Jenis Layanan	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kategorisasi Pengguna Layanan (Disabilitas/N on Disabilitas)	Kategori sasi Jenis Disabilita s	NILAI UNSUR PELAYANAN																				
							Persyarata n		Prosedur			Wakt u	Biaya			Produ k	Kompetens i	Perilaku			Adua n	Sarpra s					
							P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P1 2	P1 3	P1 4	P15	P16					
Nilai Per Unsur							3,5150		3,5333			3,4535		3,7192			3,6667		3,6512		3,7907			3,6163		3,7857	
Kategori Per Unsur							B		A			B		A			A		A		A			A		A	
IKM OPP							3,6368																				
IKM Konversi OPP							90,92																				
Mutu Layanan							A																				

Keterangan

U1-U9 : Unsur-unsur pelayanan
NRR : Nilai rata-rata
Bobot : 1

Unsur : 9
Bobot NRR tertimbang : 0,111 (bobot/unsur)
NRR – Tertimbang : N rata-rata per unsur X 0,111 per unsur
Nilai Perimbang : 25
Nilai IKM : Total NRR per unsur X 25

IKM Mutu Pelayanan

A : Sangat Baik : 88,31 - 100
B : Baik : 76,61 – 88,30
C : Kurang Baik : 65,00 – 76,00
D : Tidak Baik : 25,00 – 64,99

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai IKM Per Unsur	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan (U1)	87,87	B	Baik
2	Sistem,Mekanisme dan Prosedur (U2)	88,33	A	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian (U3)	86,34	B	Baik
4	Biaya / Tarif (U4)	92,98	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5)	91,67	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	91,28	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana (U7)	94,77	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	90,41	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana (U9)	94,64	A	Sangat Baik