

LAPORAN

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN TANAMAN BUAH TROPIKA

SEMESTER I TAHUN 2025



LAPORAN

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN TANAMAN BUAH TROPIKA

SEMESTER I TAHUN 2025

Disusun Oleh:

TIM PPID

BRMP Buah Tropika

**BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN TANAMAN BUAH TROPIKA
PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN HORTIKULTURA
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2025**

☎ (0755) 20137

🖨 (0755) 20592

✉ brmp.buahtropika@pertanian.go.id

🌐 buahtropika.brmp.pertanian.go.id

📍 Jl. Raya Solok- Arian Km 8 PO BOX 5
Solok, Sumatera Barat 27301



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah Yang Maha Kuasa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Buah Tropika Semester I Tahun 2025 ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk komitmen kami dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang akuntabel, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Survei ini dilaksanakan dengan menggunakan metode kuantitatif berdasarkan pedoman dari PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, dengan melibatkan 103 responden dari penerima layanan langsung.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei ini, termasuk para responden yang telah meluangkan waktu untuk memberikan penilaian. Semoga laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi yang konstruktif dan dasar pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan ke depan.

Solok, 30 Juni 2025

Kepala Balai Perakitan dan Pengujian
Tanaman Buah Tropika



Yunimar, S.Si., M.Si

NIP. 197606262002122001

RINGKASAN

Penilaian terhadap kualitas pelayanan publik menjadi hal krusial dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang akuntabel dan responsif. Survei ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Buah Tropika pada Semester I Tahun 2025. Metode yang digunakan adalah survei deskriptif kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui survei menggunakan kuesioner berbasis 9 unsur pelayanan publik sebagaimana diatur dalam PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Responden berjumlah 103 orang yang dipilih secara *accidental sampling* dari pengunjung yang menerima pelayanan langsung selama periode Survei.

Analisis data dilakukan dengan pendekatan rata-rata tertimbang untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil survei menunjukkan bahwa nilai IKM Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Buah Tropika pada semester satu tahun 2025 adalah sebesar 3,65 dari skala maksimum 4. Nilai ini termasuk ke dalam kategori "Sangat Baik". Unsur dengan nilai tertinggi adalah "Perilaku Pelaksana" (3,72), sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah "Persyaratan" (3,61). Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan sudah memenuhi harapan masyarakat, meskipun penyempurnaan dalam aspek persyaratan administrasi dan waktu penyelesaian layanan tetap diperlukan. Survei ini menyimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Buah Tropika telah mencapai standar sangat baik, namun penguatan mutu secara berkelanjutan tetap menjadi prioritas untuk menjawab dinamika kebutuhan pengguna layanan.

DAFTAR ISI

RINGKASAN	i
DAFTAR ISI	ii
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan	2
1.4. Manfaat	3
II. LANDASAN TEORI	4
2.1. Pengertian Pelayanan Publik	4
2.2. Pengertian Kepuasan Masyarakat	4
2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat	5
2.4. Dasar Hukum	5
2.5. Unsur-Unsur IKM	6
2.6. Kerangka Pemikiran	7
III. METODE SURVEI	8
3.1. Jenis Survei	8
3.2. Pendekatan dan Metode Pengumpulan Data	8
3.3. Populasi dan Sampel	8
3.4. Variabel Survei	8
3.5. Jenis dan Sumber Data	9
3.6. Teknik Analisis Data	9
3.7. Waktu dan Lokasi Survei	9
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	10
4.1. Karakteristik Responden	10
4.2. Analisis Hasil Survei IKM	13
4.3. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Nilai IKM	15
KESIMPULAN	17
DAFTAR PUSTAKA	18
LAMPIRAN	19
DOKUMENTASI KEGIATAN	24

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Sebagai instansi pemerintah yang bergerak di bidang pengujian dan pengembangan hortikultura, khususnya tanaman buah tropika, Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Buah Tropika memiliki peran strategis dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat, baik itu petani, pelaku usaha, akademisi, maupun pemangku kepentingan lainnya.

Untuk menjamin kualitas layanan publik yang diberikan, perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat secara periodik dan sistematis. Salah satu instrumen yang digunakan dalam menilai kualitas pelayanan publik adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM menjadi indikator penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan masyarakat, serta sebagai bahan evaluasi dan dasar perbaikan kinerja pelayanan ke depan. IKM ini disusun berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks ini mencerminkan kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat dan menjadi acuan dalam mengevaluasi sekaligus meningkatkan kinerja pelayanan ke depan.

Melalui pelaksanaan survei IKM, Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Buah Tropika dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam aspek pelayanan yang diberikan. Hasil analisis IKM ini diharapkan dapat memberikan gambaran obyektif tentang kualitas pelayanan yang diterima masyarakat, mendorong peningkatan kinerja pegawai, serta memperkuat akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagai salah satu lembaga pemerintah, Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Buah Tropika memiliki tugas untuk memberikan pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsi yang diemban. Untuk memastikan kualitas layanan tersebut, BPP Tanaman Buah Tropika secara rutin melaksanakan survei dan analisis IKM sebanyak dua kali dalam satu tahun.

Laporan ini merupakan hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025, yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Buah Tropika, serta menjadi dasar dalam perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

1.2. Rumusan Masalah

Dalam rangka mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Buah Tropika, maka diperlukan suatu analisis terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Buah Tropika pada Semester I Tahun 2025?
2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan?
3. Unsur pelayanan apa yang menjadi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan publik di Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Buah Tropika?
4. Apa rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berdasarkan hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat?

1.3. Tujuan

Penyusunan laporan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Buah Tropika pada Semester I Tahun 2025.
2. Mengidentifikasi unsur-unsur pelayanan yang menjadi kekuatan maupun kelemahan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Menyediakan data dan informasi sebagai dasar evaluasi serta perbaikan kinerja pelayanan secara berkelanjutan.
4. Memberikan rekomendasi strategis guna meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat.

1.4. Manfaat

Pelaksanaan dan penyusunan laporan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang telah dilaksanakan serta sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan mutu layanan secara berkesinambungan.
2. Memberikan saluran partisipasi dalam menilai layanan publik yang diterima, serta menjamin hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
3. Menjadi acuan dalam penyusunan kebijakan strategis dan program kerja yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.
4. Mendorong budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan prima dan meningkatkan akuntabilitas serta transparansi kinerja aparatur pemerintah.

II. LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik diberikan kepada setiap warga negara dan penduduk sebagai bagian dari tanggung jawab negara dalam menjamin hak-hak masyarakat.

Menurut Keputusan Menteri PAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, pelayanan publik mencakup berbagai bentuk jasa yang menjadi tanggung jawab instansi pemerintah maupun badan usaha milik negara/daerah. Pelayanan yang berkualitas menjadi tolok ukur kinerja aparatur negara, karena kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima akan berdampak pada meningkatnya kepercayaan dan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan.

2.2. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan ukuran sejauh mana harapan masyarakat terpenuhi atas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Kepuasan ini timbul dari perbandingan antara harapan masyarakat sebelum menerima pelayanan dengan persepsi mereka setelah menerima pelayanan. Jika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka masyarakat akan merasa puas; sebaliknya, jika pelayanan tidak sesuai harapan, maka akan timbul ketidakpuasan.

Menurut pedoman Kementerian PAN-RB, kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Tingkat kepuasan masyarakat diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh dari hasil survei terhadap pengguna layanan. Penilaian ini membantu instansi untuk mengetahui unsur pelayanan mana yang perlu dipertahankan, ditingkatkan, atau diperbaiki, sehingga pelayanan yang diberikan dapat terus berkembang dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran secara kuantitatif terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. IKM disusun berdasarkan tanggapan masyarakat atas sejumlah unsur pelayanan, seperti persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, produk layanan, kompetensi dan perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Penilaian ini bertujuan untuk memberikan gambaran obyektif tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari perspektif pengguna layanan.

Penyusunan IKM berpedoman pada Keputusan Menteri PAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 serta diperbarui melalui PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Hasil IKM digunakan sebagai alat evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Nilai IKM dikonversi dalam bentuk angka mutu pelayanan yang kemudian dikategorikan (A, B, C, D) untuk menunjukkan tingkat kinerja layanan dari sangat baik hingga buruk. Dengan demikian, IKM menjadi instrumen penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

2.4. Dasar Hukum

Pelaksanaan survei dan penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam rangka evaluasi pelayanan publik mengacu pada beberapa dasar hukum berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk memberikan layanan yang berkualitas dan mengutamakan kepuasan masyarakat.

2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Merupakan acuan awal dalam pelaksanaan survei IKM yang terdiri atas 14 unsur penilaian pelayanan publik.

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Merupakan pembaruan dari pedoman sebelumnya dengan menyederhanakan unsur penilaian menjadi 9 unsur inti, serta memperkuat metodologi dan tata cara pelaksanaan survei secara lebih akuntabel.

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik

Mengatur kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk menjamin kualitas pelayanan melalui evaluasi rutin dan pelibatan masyarakat dalam proses perbaikan pelayanan.

2.5. Unsur-Unsur IKM

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan data dan informasi yang menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. IKM diperoleh melalui pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif terhadap pendapat masyarakat sebagai pengguna layanan. Pengukuran ini dilakukan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. IKM menjadi alat evaluasi yang penting dalam menilai sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi standar kualitas dan ekspektasi masyarakat.

Pada tahun 2025, pengukuran IKM di Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Buah Tropika dilakukan berdasarkan sembilan unsur utama yang mencerminkan berbagai aspek pelayanan publik. Unsur-unsur tersebut meliputi:

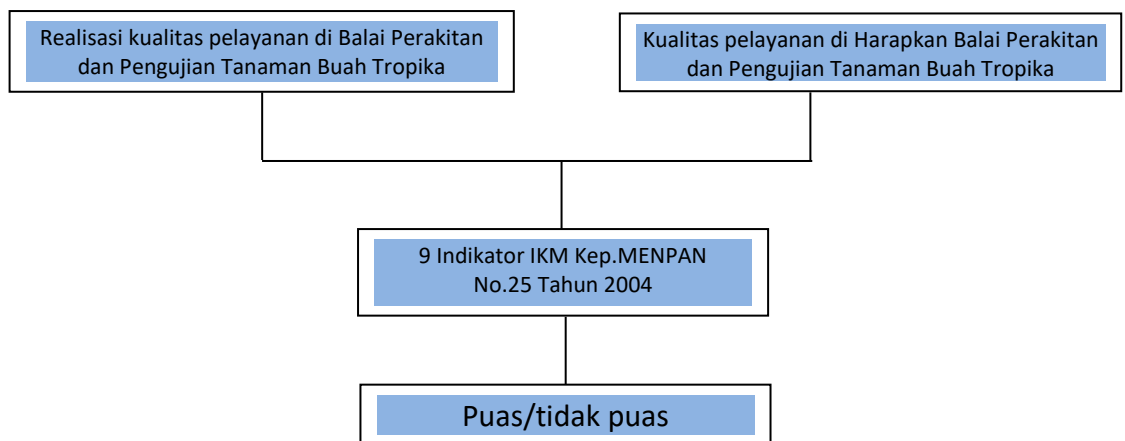
1. Persyaratan,
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur,
3. Waktu penyelesaian,
4. Biaya/tarif,
5. Produk spesifikasi jenis layanan,
6. Kompetensi pelaksana,
7. Perilaku pelaksana,
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, serta

9. Sarana dan prasarana.

Kesembilan unsur ini menjadi indikator utama dalam penyusunan kuesioner dan analisis data, guna mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat pengguna layanan.

2.6. Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah dikemukakan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



III. METODE SURVEI

3.1. Jenis Survei

Survei ini merupakan survei deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima oleh pengunjung Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Buah Tropika.

3.2. Pendekatan dan Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang berisi 9 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kuesioner disebarakan kepada responden yang pernah menggunakan layanan di Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Buah Tropika selama periode Semester I Tahun 2025. Responden memberikan penilaian dalam bentuk skala Likert (misalnya: sangat baik, baik, cukup, kurang) terhadap masing-masing unsur pelayanan.

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam Survei ini adalah masyarakat yang berkunjung ke Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Buah Tropika guna mendapatkan pelayanan kunjungan. Sampel diambil secara *Accidental Sampling* pada pengunjung yang datang ke Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Buah Tropika.

3.4. Variabel Survei

Variabel survei yang digunakan dalam survei ini adalah:

- 1) Kepuasan pelanggan/konsumen: adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara pelayanan yang dirasakan dan yang diharapkan.
- 2) Indeks kepuasan masyarakat (IKM): adalah data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan

3.5. Jenis dan Sumber Data

1) Jenis Data

Jenis data Survei terdiri data primer dan data sekunder

2) Sumber data

Data primer diperoleh dari hasil kuisisioner yang dibagikan pada pengunjung. Baik secara online atau offline. Data sekunder diperoleh dari referensi dan bahan bacaan yang berkaitan dengan permasalahan pelayanan masyarakat serta indeks kepuasan masyarakat.

3.6. Teknik Analisis Data

Metode analisis data menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Bobot nilai rata-rata}}{\text{Tertimbang}} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur} \times \text{Nilai}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

3.7. Waktu dan Lokasi Survei

Survei dilakukan di Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Buah Tropika pada Semester I Tahun 2025, tepatnya pada bulan Januari hingga Juni 2025

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

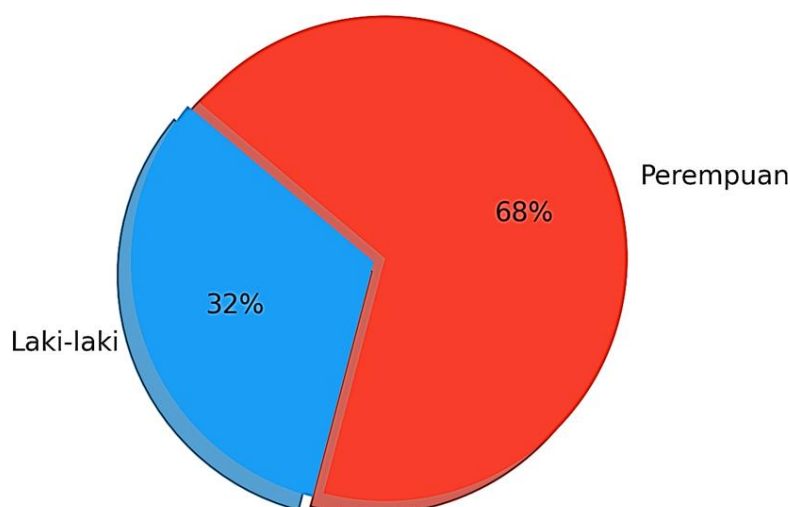
4.1. Karakteristik Responden

Untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif terhadap hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), penting untuk terlebih dahulu memahami profil responden yang terlibat. Karakteristik responden memberikan konteks mengenai latar belakang sosial dan demografis para pengguna layanan yang memberikan penilaian terhadap pelayanan publik.

Pada survei ini, responden yang berpartisipasi berasal dari berbagai latar belakang, baik dari segi jenis kelamin, kelompok usia, tingkat pendidikan, maupun jenis pekerjaan. Analisis terhadap karakteristik ini bertujuan untuk mengetahui seberapa representatif responden terhadap populasi pengguna layanan serta untuk mengidentifikasi kemungkinan pengaruh faktor demografis terhadap persepsi terhadap kualitas pelayanan.

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I Tahun 2025 di Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Buah Tropika, responden yang terlibat terdiri dari dua kelompok jenis kelamin, yaitu laki-laki dan perempuan. Dari total 103 responden, sebanyak 70 orang (68%) merupakan perempuan, sedangkan 33 orang (32%) merupakan laki-laki.

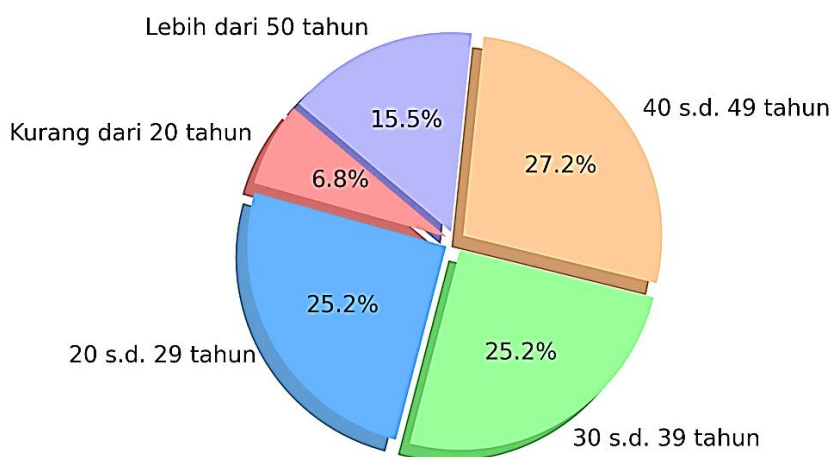


Gambar 1. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin

Proporsi ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan atau pihak yang berpartisipasi dalam survei adalah perempuan (68%). Hal ini bisa mencerminkan karakteristik demografis dari pengguna layanan instansi, atau tingkat keterlibatan yang lebih tinggi dari perempuan dalam memberikan umpan balik terhadap pelayanan publik. Data ini penting untuk diperhatikan dalam analisis kepuasan, karena persepsi terhadap pelayanan dapat dipengaruhi oleh faktor gender, baik dalam hal harapan maupun pengalaman pelayanan yang diterima.

b. Berdasarkan Usia

Distribusi responden berdasarkan kategori usia menunjukkan bahwa kelompok usia produktif mendominasi survei IKM tahun 2025. Kelompok usia 21–30 tahun dan 31–40 tahun masing-masing menyumbang 26 responden, sementara kelompok usia 41–50 tahun menjadi yang terbanyak dengan 28 responden. Hal ini mencerminkan bahwa masyarakat usia produktif adalah pengguna utama layanan publik, yang umumnya berkaitan dengan pekerjaan, keluarga, dan kebutuhan administratif lainnya. Kelompok usia 51–60 tahun juga masih cukup aktif, dengan 15 responden, menunjukkan bahwa layanan publik tetap relevan bagi mereka menjelang masa pensiun.



Gambar 2. Distribusi usia responden survei kepuasan masyarakat Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Buah Tropika semester 1 tahun 2025

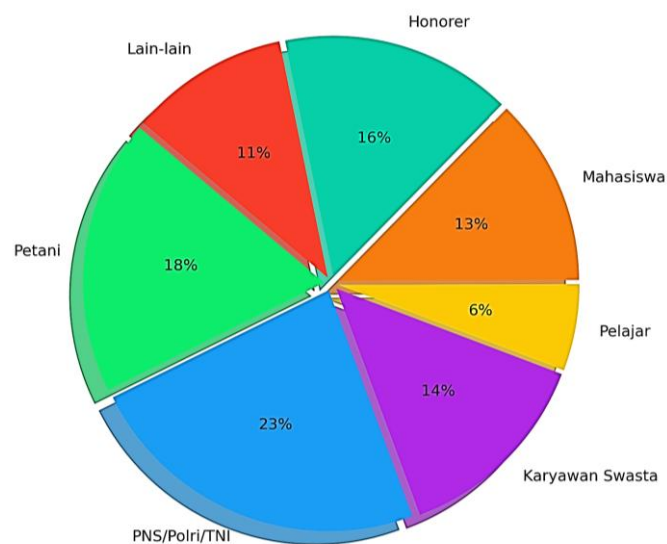
Sementara itu, kelompok usia ≤ 20 tahun hanya terdiri dari 7 responden, dan usia > 60 tahun hanya 1 responden. Rendahnya partisipasi dari kelompok usia ini dapat disebabkan oleh keterbatasan akses, ketergantungan pada pihak lain, atau rendahnya urgensi terhadap layanan publik. Kondisi ini menjadi catatan penting bagi penyedia

layanan agar lebih inklusif dalam menjangkau kelompok usia muda dan lanjut usia, misalnya melalui edukasi atau penyederhanaan akses layanan yang ramah bagi semua usia.

c. Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data pekerjaan responden survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), diperoleh bahwa mayoritas responden berasal dari kalangan PNS/Polri/TNI sebanyak 24 orang (23%), diikuti oleh petani sebanyak 19 orang (18%), dan honorer sebanyak 16 orang (16%). Responden dari karyawan swasta juga cukup signifikan, yaitu 14 orang (14%), sedangkan mahasiswa berjumlah 13 orang (13%). Responden dari kalangan pelajar mencakup 6 orang (6%), dan sisanya berasal dari kategori lain-lain, yaitu sebanyak 11 orang (11%).

Distribusi ini menunjukkan bahwa layanan publik di Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Buah Tropika menjangkau beragam profesi, baik dari sektor formal, nonformal, maupun pendidikan. Tingginya partisipasi dari ASN (PNS/Polri/TNI) dan petani dapat menjadi indikator keterkaitan langsung antara kelompok profesi tersebut dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh instansi.



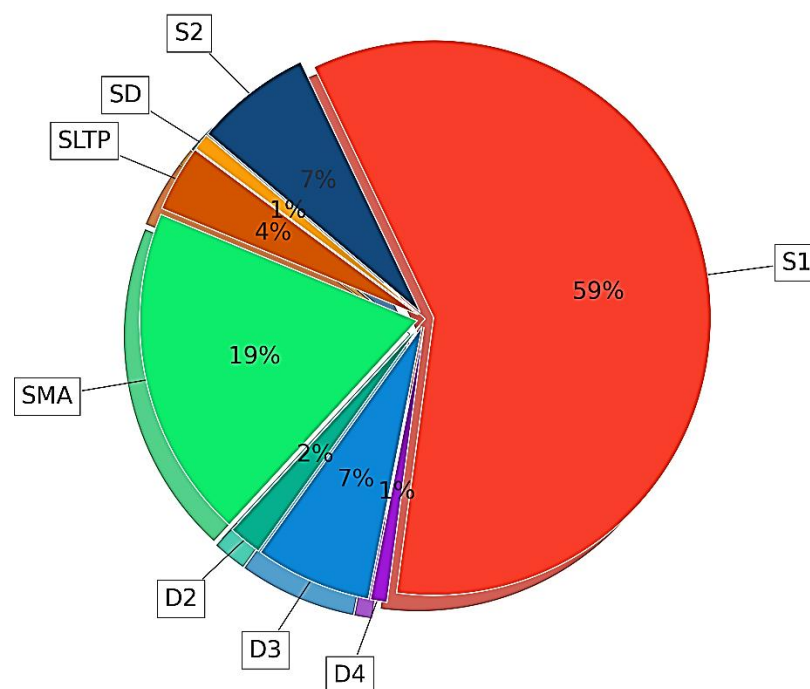
Gambar 3. Distribusi responden berdasarkan pekerjaan

d. Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden survei berasal dari lulusan Strata 1 (S1) sebanyak 61 orang (59%), diikuti oleh lulusan SMA sebanyak 20 orang

(19%). Responden dengan pendidikan Diploma (D2, D3, dan D4) serta S2 masing-masing menyumbang persentase yang lebih kecil, berkisar antara 1% hingga 7%. Sementara itu, hanya 1 orang (1%) responden yang berlatar belakang pendidikan SD, dan tidak ada responden dari jenjang S3 maupun D1.

Distribusi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan tinggi, yang kemungkinan memengaruhi pemahaman mereka terhadap proses dan kualitas pelayanan publik. Tingginya partisipasi dari kelompok berpendidikan S1 dapat menjadi pertimbangan dalam penyusunan strategi komunikasi dan peningkatan mutu layanan agar tetap relevan dan responsif terhadap pengguna yang kritis dan berpengetahuan.



Gambar 4. Distribusi responden berdasarkan pendidikan

4.2. Analisis Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai per unsur pelayanan publik di Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Buah Tropika pada Semester I Tahun 2025 menunjukkan variasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan. Unsur dengan nilai tertinggi mencerminkan aspek layanan yang sudah berjalan dengan baik, sedangkan unsur dengan nilai lebih rendah menjadi perhatian untuk perbaikan guna meningkatkan

kualitas pelayanan di masa mendatang. Rincian nilai dari masing-masing unsur ditunjukkan pada Tabel 5.

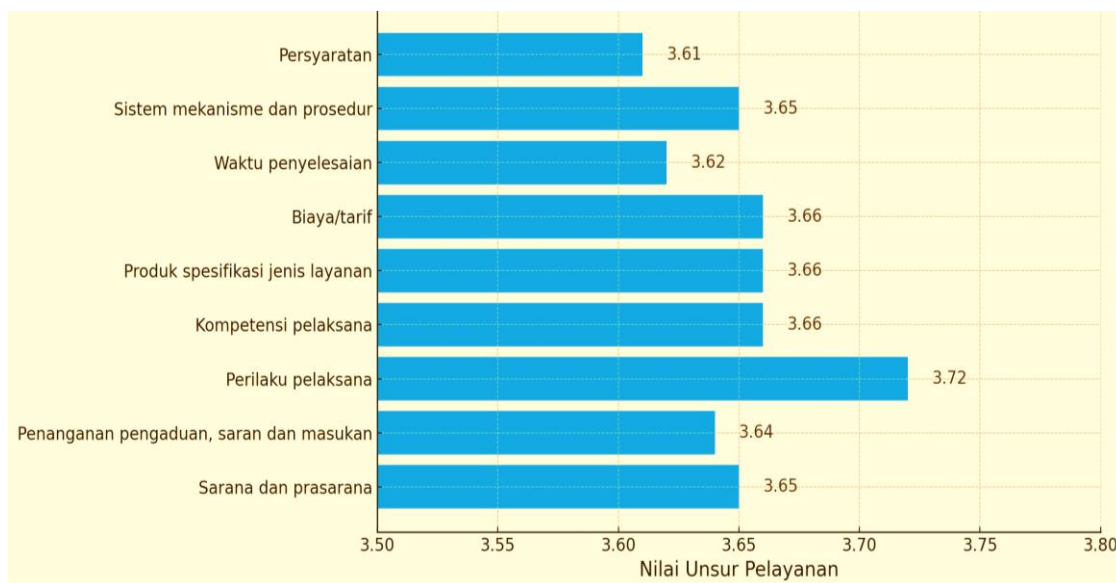
Tabel 1. Nilai per unsur pelayanan publik di Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Buah Tropika pada Semester I Tahun 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KUALITAS PELAYANAN
1	Persyaratan	3,61	Sangat Baik
2	Sistem mekanisme dan prosedur	3,65	Sangat Baik
3	Waktu penyelesaian	3,62	Sangat Baik
4	Biaya/tarif	3,66	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis layanan	3,66	Sangat Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,66	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana	3,72	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,64	Sangat Baik
9	Sarana dan prasarana	3,65	Sangat Baik
	Total nilai	32,86	
	Rata-rata	3,65	Sangat Baik

Berdasarkan hasil survei, seluruh unsur pelayanan publik di Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Buah Tropika pada Semester I Tahun 2025 memperoleh kategori “Sangat Baik”. Nilai rata-rata keseluruhan dari sembilan unsur adalah 3,65, dengan total nilai sebesar 32,86. Hal ini mencerminkan bahwa secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi.

Unsur dengan nilai tertinggi adalah Perilaku Pelaksana dengan skor 3,72, yang menunjukkan bahwa masyarakat menilai petugas pelayanan bersikap ramah, sopan, dan peduli dalam memberikan layanan. Sementara itu, unsur dengan nilai terendah adalah Persyaratan, dengan skor 3,61. Meskipun masih berada pada kategori “Sangat Baik”, skor ini menunjukkan bahwa aspek persyaratan bisa menjadi fokus perhatian dalam upaya penyederhanaan dan kejelasan prosedur administratif bagi masyarakat.

Unsur lainnya yang juga mendapatkan skor tinggi adalah Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Layanan, dan Kompetensi Pelaksana yang masing-masing memperoleh skor 3,66, menunjukkan transparansi, kejelasan informasi layanan, serta kemampuan petugas yang baik.



Gambar 5. Nilai Unsur Pelayanan Publik Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Buah Tropika Semester 1 Tahun 2025

Secara umum, hasil ini mengindikasikan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Buah Tropika telah berjalan dengan sangat baik dan telah memenuhi harapan masyarakat. Namun demikian, peningkatan berkelanjutan tetap diperlukan, khususnya pada aspek-aspek yang memiliki skor relatif lebih rendah, agar mutu pelayanan publik semakin optimal dan berkelanjutan.

4.3. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Nilai IKM

Meskipun seluruh unsur pelayanan publik di Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Buah Tropika telah memperoleh kategori “Sangat Baik” berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I Tahun 2025, upaya peningkatan mutu pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan. Rencana tindak lanjut difokuskan pada unsur dengan nilai relatif lebih rendah, seperti Persyaratan (3,61) dan Waktu Penyelesaian (3,62) (Tabel 2).

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Nilai IKM Semester 1 tahun 2025

No	Prioritas unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung jawab
1	Persyaratan	Fokus pada penyederhanaan dan penyesuaian SOP, agar prosedur yang harus dipenuhi oleh pengguna layanan menjadi lebih mudah, jelas, dan tidak membingungkan	Juli 2025	Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Buah Tropika
2	Waktu penyelesaian	Perbaikan melalui perubahan cara kerja dan peningkatan efektivitas pelaksanaan layanan agar setiap stakeholder atau pelanggan dapat memperoleh layanan dengan lebih cepat dan tepat waktu sesuai SOP, serta selaras dengan ekspektasi masyarakat	Juli 2025	Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Buah Tropika

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan pada Semester I Tahun 2025, dapat disimpulkan beberapa poin penting terkait kualitas pelayanan publik di Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Buah Tropika.

1. Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I Tahun 2025 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Buah Tropika berada dalam kategori “Sangat Baik”, dengan nilai rata-rata sebesar 3,65 dari skala maksimum 4.
2. Seluruh sembilan unsur pelayanan yang diukur memperoleh skor sangat baik. Unsur dengan nilai tertinggi adalah Perilaku Pelaksana (3,72), menunjukkan bahwa masyarakat sangat menghargai sikap ramah, sopan, dan peduli dari petugas. Unsur dengan nilai terendah adalah Persyaratan (3,61), yang meskipun tetap termasuk kategori sangat baik, masih menunjukkan adanya ruang untuk penyederhanaan prosedur administrasi.
3. Responden dalam survei terdiri dari berbagai latar belakang usia, pendidikan, dan profesi, dengan mayoritas berasal dari kalangan usia produktif dan berpendidikan tinggi. Ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di balai telah menjangkau berbagai kelompok masyarakat secara luas.
4. Meskipun hasil keseluruhan menunjukkan kualitas layanan yang sangat baik, upaya perbaikan tetap diperlukan, khususnya pada aspek yang bernilai lebih rendah seperti kejelasan persyaratan dan efektivitas waktu layanan.
5. Rencana tindak lanjut akan difokuskan pada penyederhanaan prosedur pelayanan dan peningkatan efektivitas pelaksanaan layanan agar lebih sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Perbaikan ini direncanakan mulai dilaksanakan pada Juli 2025.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). *Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian PAN-RB.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2004). *Keputusan Menteri PAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta: Kementerian PAN.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2012). *Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Suharsimi, A. (2006). *Prosedur Survei: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Umar, H. (2005). *Metode Survei*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen* (Jilid 2). Jakarta: Erlangga.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

LAMPIRAN

Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan Semester I Tahun 2025

Unit Pelayanan : Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Buah Tropika
Alamat : Jl. Raya Solok- Arian Km. 8, Kab. Solok, Sumatera Barat

No Urut Responden	Nilai Per Unsur Penilaian								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	10	10	10	10	10	10	10	10	10
2	10	10	10	10	10	10	10	10	10
3	10	10	10	10	10	10	10	10	10
4	9	9	9	9	8	8	9	9	10
5	8	8	8	9	8	8	9	9	8
6	8	8	8	9	8	8	8	8	8
7	8	9	9	9	9	8	9	9	9
8	9	7	9	8	9	8	7	9	9
9	10	10	10	10	10	10	10	10	10
10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
11	10	10	10	10	10	10	10	10	10
12	8	8	8	9	8	8	9	8	8
13	8	8	8	8	8	10	10	8	8
14	8	8	8	10	10	10	10	8	8
15	8	8	8	9	9	10	10	8	8
16	9	9	9	8	8	8	8	8	9
17	8	8	8	10	10	10	10	10	10
18	10	10	10	10	10	10	10	10	10
19	10	10	10	10	10	10	10	10	10

No Urut Responden	Nilai Per Unsur Penilaian								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
20	10	10	10	10	10	10	10	10	10
21	10	10	10	10	9	9	9	10	10
22	10	10	10	10	10	10	10	10	10
23	10	10	10	10	10	10	10	9	9
24	10	10	10	10	10	10	10	10	10
25	9	9	9	9	9	9	9	9	9
26	10	10	10	10	10	10	10	10	10
27	8	9	8	8	9	9	9	9	8
28	10	10	10	10	10	10	10	10	10
29	10	10	10	10	10	10	10	10	10
30	9	9	9	9	9	9	9	9	9
31	9	9	9	8	8	9	9	8	9
32	8	8	9	9	10	8	9	9	9
33	9	8	9	8	9	9	9	8	8
34	9	9	9	10	9	8	9	9	7
35	9	9	9	10	9	9	9	9	7
36	9	9	9	10	9	9	9	9	8
37	9	9	9	9	9	9	9	9	9
38	9	9	9	9	9	9	9	10	10
39	10	10	10	10	10	10	10	10	10
40	10	10	10	10	10	10	10	10	10
41	10	10	10	10	10	10	10	10	10
42	10	10	10	10	10	10	10	10	10
43	9	9	9	9	9	9	9	9	9

No Urut Responden	Nilai Per Unsur Penilaian								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
44	10	10	10	10	10	10	10	10	10
45	10	10	9	10	10	10	10	10	10
46	10	10	10	10	10	10	10	10	10
47	10	10	10	10	10	10	10	10	10
48	8	8	7	8	8	8	8	8	8
49	10	10	9	10	10	9	10	9	10
50	10	10	10	10	10	10	10	10	10
51	10	10	10	10	10	10	10	10	10
52	8	8	8	8	8	8	8	8	8
53	9	9	9	9	9	9	9	9	9
54	10	10	10	10	10	10	10	10	10
55	10	10	10	10	10	8	10	9	9
56	10	10	10	10	10	10	10	10	10
57	10	10	10	10	10	10	10	10	10
58	10	10	10	10	10	10	10	10	10
59	10	10	10	10	10	10	10	10	10
60	10	9	9	10	10	10	10	10	10
61	9	9	9	10	9	9	9	9	9
62	10	10	10	10	10	10	10	10	10
63	9	9	8	8	8	9	9	9	9
64	9	9	9	8	9	9	9	9	9
65	9	9	9	9	9	9	9	9	9
66	10	10	10	10	10	10	10	10	10
67	8	8	8	8	8	9	9	9	8

No Urut Responden	Nilai Per Unsur Penilaian								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
68	8	8	8	8	8	8	8	8	8
69	9	9	9	8	9	9	9	8	8
70	9	9	9	8	9	9	9	8	8
71	8	9	9	8	9	9	9	8	8
72	8	8	8	8	8	8	8	8	8
73	8	8	8	8	9	9	9	9	9
74	10	10	9	10	9	10	9	10	9
75	9	10	9	10	10	10	10	10	9
76	9	10	9	9	10	10	10	10	9
77	7	8	9	9	7	9	9	9	7
78	8	8	8	8	10	8	8	8	8
79	7	8	8	8	8	7	8	8	8
80	8	8	7	7	7	7	7	7	8
81	8	8	8	10	8	9	9	10	8
82	8	10	8	10	8	9	9	10	8
83	10	10	9	8	8	10	10	8	10
84	7	7	7	10	7	7	10	7	7
85	8	10	9	10	8	8	10	8	10
86	10	9	9	9	9	10	9	9	10
87	8	9	9	8	9	9	9	8	8
88	8	8	8	7	9	9	10	9	9
89	10	10	8	8	10	10	10	9	10
90	8	10	9	7	9	8	10	8	10
91	10	10	10	10	10	10	10	10	10

No Urut Responden	Nilai Per Unsur Penilaian								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
92	8	9	9	8	8	9	9	8	9
93	8	7	8	9	8	8	8	8	9
94	8	7	8	9	8	8	8	8	9
95	10	10	10	10	10	10	10	10	10
96	8	8	8	9	8	8	8	8	9
97	10	10	10	10	10	10	10	10	10
98	8	8	9	9	8	9	8	8	8
99	8	8	9	8	9	8	8	8	9
100	8	9	9	8	9	8	9	9	9
101	8	9	8	7	9	8	10	9	10
102	8	8	8	8	9	9	8	8	8
103	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Jumlah Nilai Per Unsur	929	939	931	943	942	943	959	937	939
Nilai Rata-Rata Per Unsur	9,02	9,12	9,04	9,16	9,15	9,16	9,31	9,10	9,12
Nilai Rata-Rata Tertimbang	3,61	3,65	3,62	3,66	3,66	3,66	3,72	3,64	3,65
IKM Unit Pelayanan									3,65

DOKUMENTASI KEGIATAN



Tingkatkan Kompetensi di Bidang Molekuler, Mahasiswa UMMY Praktikum di Laboratorium BRMP Buah Tropika



Bimbingan Teknis SNI 9213: 2023, Produksi Benih Durian Secara Sambung Dini



Pelatihan Budidaya Tanaman - Agro Forestry PT. Pupuk Indonesia (Persero) Cianjur dan Sukabumi



Tingkatkan Inovasi Pengolahan Pepaya, Kelompok Tani Ambacang Gadang Kunjungi BRMP Buah Tropika



Kunjungan TK Islam Dambaan Umat Nagari Paninggahan



Kunjungan Mahasiswa Agroekoteknologi Universitas Bengkulu ke BRMP Buah Tropika



Kunjungan Pesantren Tarbiyah Islamiyah Ar-Raudlatul Hasanah 2



Kunjungan Madrasah Aliyah (MA) Perguruan Islam Ar Risalah