



**BRMP  
BANTEN**

LAPORAN  
SEMESTER 1  
**2025**

# KEPUASAN MASYARAKAT

**BRMP BANTEN**

Balai Penerapan  
Modernisasi Pertanian  
Banten



AGRO MODERN

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**



Pertanian Bekerja Sepenuh Hati

[www.banten.brmp.pertanian.go.id](http://www.banten.brmp.pertanian.go.id)



NPP : 3604244A0400002

# **LAPORAN SEMESTER I**

## **HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BRMP BANTEN**



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

## **KATA PENGANTAR**

Setiap unit kerja pelayanan publik wajib melaksanakan pengukuran indeks kepuasan masyarakat dan mengolah serta melaporkan hasilnya dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Untuk itu, telah dilakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Banten.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan serta mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan public sehingga kualitas pelayanan publik bisa ditingkatkan secara berkelanjutan.

Terima kasih dan penghargaan yang tinggi kepada semua responden yang telah berpartisipasi dalam survei ini, dan kepada semua pihak yang telah mendukung dan berkontribusi dalam penyelenggaraan survei dan penyusunan laporan ini. Saran dan masukan terhadap pelaksanaan survei ini sangat kami butuhkan dalam rangka pelaksanaan survei yang berkualitas.

**Kepala Balai**



Dr. Suharyanto, SP, MP

## **A. PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Sebagai bentuk evaluasi untuk mengukur kepuasan konsumen/pengguna terhadap layanan BRMP Banten maka dilakukan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas atau kinerja layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, termasuk Balai Penerapan Modernisasi Pertanian (BRMP) Banten. Pedoman pengukuran SKM di lingkungan Penyelenggara Pelayanan Publik didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Selanjutnya di lingkup Kementerian Pertanian, Pedoman pengukuran SKM didasarkan pada Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/Permentan/Ot.080/4/2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

SKM merupakan alat yang penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Dengan hasil SKM, penyelenggara pelayanan publik dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan yang terbaik bagi masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Tujuan SKM adalah untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dalam pelayanan publik dan meningkatkan kualitas pelayanan melalui umpan balik dari

masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah hasil pengukuran dari kegiatan SKM berupa angka dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Unsur SKM adalah unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat penyelenggaraan pelayanan publik. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan SKM untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

BRMP Banten merupakan Unit Layanan Teknis (UPT) Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian yang menyelenggarakan pelayanan publik dan berkewajiban untuk menyelenggarakan layanan publik yang berkualitas. Dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan publik maka dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat atas pelayanan publik yang dilaksanakan BRMP Banten.

## **2. Dasar Hukum**

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3058);
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584);
- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-
- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-

- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
- Peraturan Presiden Nomor 45 Tahun 2015 tentang Kementerian Pertanian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 85);
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);
- Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/ OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 1356);
- Peraturan Menteri Pertanian Nomor 77/Permentan/ OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1039);
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 25);

### **3. Tujuan**

Sebagai laporan evaluasi dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BRMP Banten.

### **4. Prosedur**

Pelaksanaan SKM di BRMP Banten didasarkan pada Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/Permentan/Ot.080/4/2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

Untuk itu, BRMP Banten telah menyebarkan kuesioner Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kepada para pengguna layanan publik yang berisi 9 (Sembilan) unsur sebagaimana diatur dalam, yaitu unsur: 1) persyaratan, 2) sistem, mekanisme dan prosedur, 3) waktu penyelesaian, 4) biaya/tariff, 5) produk spesifikasi jenis pelayanan, 6) kompetensi pelaksana, 7) perilaku pelaksana, 8) penanganan pengaduan, saran dan masukan, dan 9) sarana dan prasarana.

Bentuk pilihan jawaban atas kuesioner mencerminkan tingkat kualitas pelayanan publik dimulai dari sangat baik atau sangat puas sampai dengan tidak baik atau tidak puas. Tingkat kualitas pelayanan publik dibagi kedalam 4 (empat) kategori meliputi: a. tidak baik, diberi nilai persepsi 1; b. kurang baik, diberi nilai persepsi 2; c. baik, diberi nilai 3; atau d. sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Penetapan jumlah Responden dilakukan dengan menggunakan rumus dan tabel sampel Morgan dan Krejcie. Rumus tersebut dilakukan dengan perhitungan:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,

taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi = 0,0 P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5 d (3)

Lokasi dan waktu pengumpulan data, dilakukan di BRMP Banten dan lokasi yang menjadi titik pelayanan BRMP Banten pada jam kerja.

SKM dilaksanakan melalui pengumpulan data dan pengisian kuesioner, pengolahan data, analisis hasil SKM, dan rencana tindak lanjut. SKM dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip transparansi, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan, dan netralitas.

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan publik, diberikan nilai persepsi:

- a. 1 (tidak mudah) jika pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif;
- b. 2 (kurang mudah) jika pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah sehingga prosesnya belum efektif;
- c. 3 (mudah) jika pelaksanaan prosedur pelayanan mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan; atau
- d. 4 (sangat mudah) jika pelaksanaan prosedur pelayanan sangat jelas, mudah, sederhana sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Unsur Persyaratan berupa ketentuan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan suatu jenis Pelayanan Publik yang meliputi persyaratan administratif dan teknis. Unsur Sistem, mekanisme dan prosedur berupa tata cara pelayanan yang dibakukan bagi Pemberi Pelayanan Publik dan Penerima Pelayanan Publik termasuk pengaduan. Unsur Waktu penyelesaian berupa jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan publik. Unsur Biaya atau tarif penyelesaian berupa besaran biaya atau tarif yang dikenakan kepada Penerima Pelayanan dalam mengurus dan/atau mendapatkan Pelayanan dari UKPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan berupa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Unsur Kompetensi pelaksana berupa kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Unsur Perilaku pelaksana berupa sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan berupa tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Unsur Prasarana dan sarana berupa penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik.



Penentuan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berpedoman pada table berikut:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
<b>1</b>	<b>1,00 – 2,5996</b>	<b>25,00 – 64,99</b>	<b>D</b>	<b>Tidak baik</b>
<b>2</b>	<b>2,60 – 3,064</b>	<b>65,00 – 76,60</b>	<b>C</b>	<b>Kurang baik</b>
<b>3</b>	<b>3,0644 – 3,532</b>	<b>76,61 – 88,30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>4</b>	<b>3,5324 – 4,00</b>	<b>88,31 – 100,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat baik</b>

Survei dilaksanakan melalui wawancara langsung sehingga masyarakat dapat secara langsung memberikan persepsi kepuasan pelayanan publik. Selain itu survei juga disediakan melalui online melalui google form.

## **5. Tim Pelaksana**

Tim Pelaksana terdiri dari pegawai BRMP Banten yang berada di Tim Kerja Layanan Kerjasama dan Diseminasi Standar Instrumen Pertanian.

## **6. Jadwal Pelaksanaan**

Kegiatan survei dilaksanakan selama periode Januari – Juni 2025

## B. ANALISIS

### 1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah pelanggan yang mengisi SKM BRMP Banten adalah 112 orang, dengan karakteristik sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH (Orang)	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	21	18.75
		Perempuan	91	81.25
2	Umur	< 21 tahun	59	52.68
		21 – 30 tahun	32	28.57
		31 – 40 tahun	13	11.61
		41 – 50 tahun	7	6.25
		➤ 50 tahun	1	0.89
3	Pendidikan	SD	0	0
		SMP	3	2.68
		SMA	73	65.18
		D3	1	0.89
		S1	32	28.57
		S2 dan S3	3	2.68
4	Pekerjaan	ASN	2	1.79
		Petani	4	3.57
		Swasta	4	3.57
		Mahasiswa	37	33.04
		Wiraswasta	3	2.68
		Pelajar/Mahasiwa	47	41.96
		Lainnya	15	13.39

## 2. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat BRMP Banten Semester I (Periode 1 Januari 2025 – 30 Juni 2025) memperoleh hasil sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
<b>U1</b>	Persyaratan	3.71
<b>U2</b>	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.71
<b>U3</b>	Waktu Penyelesaian	3.65
<b>U4</b>	Biaya/Tarif	3.76
<b>U5</b>	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.63
<b>U6</b>	Kompetensi Pelaksana	3.68
<b>U7</b>	Perilaku Pelaksana	3.77
<b>U8</b>	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.76
<b>U9</b>	Sarana dan Prasarana	3.73
<b>NRR Tertimbang Unsur</b>		<b>3.67</b>
<b>Nilai SKM</b>		<b>91.83 (Sangat Baik)</b>

Semua unsur pelayanan memiliki nilai rata-rata tertimbang di atas 3.5324 sehingga kinerja pelayanan di masing-masing unsur adalah Sangat Baik.

Unsur persyaratan pelayanan (U1) memiliki nilai rata-rata tertimbang unsur sebesar 3.71 yang berarti mutu pelayanan dan kinerja pelayanan adalah Sangat Baik. Persepsi pengguna layanan public BRMP Banten menyatakan bahwa persyaratan yang ditetapkan dengan jenis pelayanan yang ada sangat sesuai, terutama syarat yang harus dipenuhi dalam pelayanan. Dalam memberikan pelayanan diseminasi,

BRMP Banten hanya mensyaratkan syarat administrasi berupa surat permohonan layanan diseminasi dari kelompok masyarakat atau lembaga pemerintah atau swasta seperti Poktan, Gapoktan, SMK/SMA, dll. Apabila permohonan layanan diseminasi dilakukan secara perorangan, maka pengguna cukup dengan berkunjung langsung ke BRMP Banten atau dapat melalui jaringan WA, telp, FB, dll.

Unsur kemudahan prosedur pelayanan (U2) memiliki nilai rata-rata tertimbang unsur juga sebesar 3.71 yang berarti mutu dan kinerja pelayanan adalah Sangat Baik. Persepsi pengguna layanan BRMP Banten menyatakan bahwa tahapan prosedur pelayanan atau tahapan alur pelayanan di BRMP Banten sangat mudah untuk dilakukan. Kepala BRMP Banten mendisposisi setiap surat permohonan pelayanan publik yang disampaikan ke BRMP Banten untuk selanjutnya Ketua Tim Kerja Layanan Kerjasama dan Diseminasi Modernisasi Pertanian meneruskan dan mengecek ke para petugas layanan.

Unsur waktu penyelesaian dalam pemberian pelayanan (U3) memiliki nilai rata-rata tertimbang unsur sebesar 3.65 yang berarti mutu dan kinerja pelayanan adalah Sangat Baik. Persepsi pengguna layanan diseminasi BRMP Banten menyatakan bahwa jangka waktu penyelesaian seluruh proses pelayanan diseminasi berlangsung sangat cepat atau dengan kata lain petugas layanan publik di BRMP Banten tidak menunda dan langsung memberikan jawaban atau informasi saat itu juga bila informasinya tersedia. Setiap pegawai BRMP Banten yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan akan berupaya untuk menyelesaikan permohonan layanan dengan baik, dan apabila terdapat informasi yang diminta pemohon namun tidak dalam penguasaan BRMP Banten maka akan segera diarahkan ke instansi terkait.

Unsur Biaya (U4) memiliki nilai rata-rata tertimbang sebesar 3.76 yang berarti mutu dan kinerja pelayanan adalah Sangat Baik. Persepsi pengguna layanan publik BRMP Banten menyatakan bahwa biaya yang dikenakan terhadap layanan diseminasi yang

diberikan adalah gratis kecuali untuk layanan pembelian padi dan DOC ayam KUB akan dikenakan tarif PNBP.

Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, (U5) memiliki nilai rata-rata tertimbang sebesar 3.63 yang berarti mutu dan kinerja pelayanan adalah Sangat Baik. Persepsi pengguna layanan diseminasi BRMP Banten menyatakan bahwa spesifikasi produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan sangat sesuai dengan hasil yang diberikan. Spesifikasi produk pelayanan berupa informasi teknologi pertanian adalah teknologi yang telah siap disebarluaskan dan merupakan hasil dari inovasi dari Badan Litbang Pertanian.

Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) memiliki memiliki nilai rata-rata tertimbang sebesar 3.68 yang berarti mutu dan kinerja pelayanan adalah Sangat Baik. Persepsi pengguna layanan BRMP Banten menyatakan bahwa petugas layanan diseminasi BRMP Banten memiliki kompetensi yang sangat baik dalam hal pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dalam memberikan pelayanan. Petugas pelayanan BRMP Banten telah mendapat pelatihan teknik pelayanan publik yang prima dengan mengikuti workshop/pelatihan/bimtek terutama yang dilaksanakan oleh lingkup Kementerian Pertanian. Dalam pelatihan tersebut, aspek kesopanan dan keramahan petugas (U7) juga menjadi salah satu fokus materi pelatihan seperti teknik menyambut tamu di pintu masuk, mempersilahkan duduk pada ruang tunggu atau ruang pelayanan informasi, menyajikan minum, dst.

Unsur Perilaku Pelaksana (U7) memiliki nilai rata-rata tertimbang sebesar 3.77 yang berarti mutu dan kinerja pelayanan adalah Sangat Baik. Persepsi pengguna layanan BRMP Banten menyatakan bahwa perilaku petugas layanan diseminasi BRMP Banten sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.

Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) memiliki nilai rata-rata tertimbang sebesar 3.76 yang berada pada mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang Sangat Baik. Persepsi pengguna layanan BRMP Banten menyatakan bahwa tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut layanan diseminasi di BRMP Banten dikelola dengan sangat baik. BRMP Banten telah menyediakan kotak pengaduan di *front office*, juga setiap pengguna dapat menyampaikan pengaduan melalui website dan FB BRMP Banten, atau menghubungi kontak WA petugas humas BRMP Banten.

Unsur Sarana dan prasarana (U9) memiliki nilai rata-rata tertimbang sebesar 3.73 yang berada pada mutu pelayanan dan kinerja pelayanan adalah Sangat Baik. Persepsi pengguna layanan BRMP Banten menyatakan bahwa sarana yang mendukung pelayanan tersedia dengan sangat memadai. Sebagai upaya mewujudkan pelayanan publik yang prima, BRMP Banten telah menyediakan sarana kepada pengguna seperti meja pelayanan, computer, ruang tunggu, toilet, kursi roda, kotak P3K, petunjuk prosedur layanan, jalur evakuasi, kotak saran/pengaduan, tempat parkir, titik kumpul, prosedur keadaan darurat, dan layanan online (aplikasi SILINCAH) secara memadai.

### **C. TINDAK LANJUT**

Berdasarkan hasil pengukuran IKM, yaitu dengan nilai 91.83, maka secara umum menggambarkan bahwa persepsi pengguna dari keseluruhan unsur atau indikator pelayanan sudah sangat sesuai dengan harapan pengguna selama ini. Semua unsur memiliki kategori Sangat Baik. Semua unsur tersebut harus dipertahankan nilainya. Meskipun demikian terdapat empat unsur lainnya yang memiliki nilai 3.6 sehingga harus terus dipacu nilainya supaya memiliki nilai yang setara dengan unsur lainnya, di atas 3.7.

Berdasarkan hal-hal di atas, rencana tindak lanjut yang harus dilakukan adalah dengan upaya sebagai berikut: 1) unsur waktu dalam penyelesaian layanan (U3), dapat ditingkatkan mutunya melalui upaya simulasi penyelesaian layanan kepada semua petugas layanan diseminasi BRMP Banten agar layanan yang diberikan terselesaikan secara sangat tepat waktu sesuai dengan ketentuan; 2) unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), dapat ditingkatkan melalui upaya melakukan peninjauan spesifikasi jenis layanan/produk dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dalam rangka meminimalkan atau menghilangkan perbedaan antara spesifikasi produk/layanan yang tertera dalam standar dengan hasil yang diberikan; dan unsur (U6) Kompetensi pelaksana, dapat ditingkatkan dengan memperbanyak pelatihan terkait pelayanan prima dan kompetensi petugas di masing-masing layanan yang ada.

#### **D. PENUTUP**

Kesimpulan dari kajian ini adalah 1) mayoritas responden adalah perempuan 81.25 %, memiliki usia produktif, yaitu sekitar 99.2%, telah menempuh pendidikan SLTA ke atas 97.32%, dan pekerjaan responden sebagian besar adalah pelajar/mahasiswa 75%; 2) Hasil IKM adalah 91.83 yang berarti bahwa persepsi pengguna terhadap layanan BRMP Banten berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang Sangat Baik, 3) Upaya peningkatan indeks perlu dilakukan terhadap empat unsur yaitu yang memiliki nilai 3.6 agar supaya pelayanan terhadap pengguna dapat dimaksimalkan dan memiliki nilai yang setara dengan 5 unsur lainnya yang telah memperoleh nilai 3.7.