

**Hasil pengolahan data Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat  
pada Balai Besar Perbenihan dan Proteksi Tanaman Perkebunan (BBPPTP)  
Medan Semester I TA 2024**

- Nilai Rata-Rata Tertimbang: **3.34**
- IKM Unit Pelayanan: **83, 52**
- Mutu Pelayanan: **Baik**

Dari 9 unsur pelayanan nilai yang tertinggi adalah :

- Penanganan Pengaduan (U8): 3,68

Dari 9 unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian terendah adalah:

- Biaya / Tarif (U 4): 3,03

Dari 9 unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian terendah adalah Biaya / Tarif (U 4). Unsur tersebut mendapat penilaian dari responden rendah disebabkan:

- Biaya/tarif yang dikeluarkan oleh pengguna jasa merupakan bagian dari Pendapatan Negara bukan Pajak (PNBP) yang telah ditetapkan secara resmi dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Pertanian

Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan adalah:

- Memberikan penjelasan kepada pelanggan/ pengguna jasa terkait dengan tarif PNBP yang sudah ditetapkan baik secara langsung maupun melalui media (website dan media sosial balai). Sehingga pelanggan / pengguna jasa dapat mengetahui rincian biaya yang akan dikeluarkan sebelum pengajuan permohonan.