

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Balai Besar Perbenihan dan Pelindungan Tanaman Perkebunan
(BBPPTP) Medan
Semester-I, Tahun Anggaran 2021

I. Hasil Pengolahan Data Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat:

- Nilai rata-rata tertimbang : **3.27**
- IKM Unit Pelayanan : **81.94**
- Mutu Pelayanan : **B**
- Kinerja UKPP : **Baik**

II. Unsur Pelayanan Mendapat Nilai Tertinggi:

- Penanganan Pengaduan : **3.75**

III. Unsur Pelayanan Mendapat Nilai Terendah:

- Biaya/Tarif : **3.04**

Unsur pelayanan Biaya/Tarif mendapatkan penilaian terendah dari responden disebabkan yaitu:

Masyarakat belum sepenuhnya memperoleh informasi mengenai besaran tarif layanan. Ketentuan biaya pelayanan sudah merujuk pada PNBP sehingga sudah tidak dapat dirubah sampai dengan adanya perubahan PNBP. Untuk Biaya Pelayanan tidak dilakukan perubahan selama undang-undang tentang PNBP belum ada perubahan.

IV. Rencana Tindak Lanjut:

- Melakukan sosialisasi/public hearing secara lebih intensif kepada masyarakat/pengguna jasa termasuk dengan memanfaatkan teknologi informasi. Tujuannya adalah untuk memberikan pemahaman terkait rincian biaya/tarif penggunaan jasa/layanan di UPT, sekaligus memperoleh masukan dari pengguna layanan;
- Membekali petugas pelayanan agar lebih memahami peraturan dan informasi yang terkait biaya/tarif yang dibebankan untuk setiap jenis layanan, sehingga dapat memberikan penjelasan yang rinci dan mudah dipahami oleh pengguna layanan.