

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Balai Besar Perbenihan dan Pelindungan Tanaman Perkebunan
(BBPPTP) Medan
Semester-I, Tahun Anggaran 2022

I. Hasil Pengolahan Data Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat:

- Nilai rata-rata tertimbang : **3.37**
- IKM Unit Pelayanan : **84.39**
- Mutu Pelayanan : **B**
- Kinerja UKPP : **Baik**

II. Unsur Pelayanan Mendapat Nilai Tertinggi:

- Perilaku Pelaksana : **3.65**

III. Unsur Pelayanan Mendapat Nilai Terendah:

- Penanganan Pengaduan : **3.23**
- Sarana Prasarana : **3.23**

Unsur pelayanan Penanganan Pengaduan dan Sarana Prasarana mendapatkan penilaian terendah dari responden disebabkan yaitu:

- Belum tersedianya sarana untuk memudahkan masyarakat dalam mengajukan pengaduan apabila terdapat hal yang tidak sesuai;
- Ruang pelayanan belum cukup representatif.

IV. Rencana Tindak Lanjut:

- Memasang kembali banner yang menunjukkan alur pengaduan ketika pengguna layanan tidak puas dengan layanan yang diberikan;
- Segera berkonsultasi dengan tim yang menangani pengaduan masyarakat sehingga aduan bisa segera ditangani;
- Merenovasi ruangan pelayanan/menyiapkan ruang pelayanan khusus.