

**Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**  
**Balai Besar Perbenihan dan Pelindungan Tanaman Perkebunan**  
**(BBPPTP) Medan**  
**Semester-I, Tahun Anggaran 2023**

I. Hasil Pengolahan Data Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat:

- Nilai rata-rata tertimbang : **3.61**
- IKM Unit Pelayanan : **90.30**
- Mutu Pelayanan : **A**
- Kinerja UKPP : **Sangat Baik**

II. Unsur Pelayanan Mendapat Nilai Tertinggi:

- Perilaku Pelaksana : **3.77**

III. Unsur Pelayanan Mendapat Nilai Terendah:

- Biaya/Tarif : **3.41**

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

- Biaya/tarif yang dikeluarkan oleh pengguna jasa merupakan bagian dari Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang telah ditetapkan secara resmi dalam peraturan (PP No. 35 Tahun 2016 Tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Pertanian).

IV. Rencana Tindak Lanjut:

- 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/pegguna jasa dapat memperkirakan rincian biaya yang akan dikeluarkan sebelum pengajuan permohonan.