

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

I. Hasil Pengolahan Data Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat:

- Nilai rata-rata tertimbang : **3.25**
- IKM Unit Pelayanan : **81.30**
- Mutu Pelayanan : **B**
- Kinerja UKPP : **Baik**

II. Unsur Pelayanan Mendapat Nilai Tertinggi:

- Sarana Prasarana : **3.64**

III. Unsur Pelayanan Mendapat Nilai Terendah:

- Penanganan Pengaduan : **3.15**

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

- Masyarakat masih agak kesulitan dalam mengajukan pengaduan apabila terdapat hal yang tidak sesuai.

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.