

LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK



SEMESTER 1
(PERIODE JANUARI – JUNI)

BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2023

Daftar Isi

	Halaman
Kata Pengantar	
I. Pendahuluan	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan SKM	1
C. Metode	1
D. Tim SKM	4
E. Jadwal SKM	4
II. Analisis	5
III. Penutup	14

Daftar Tabel

	Halaman
Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	6
Tabel 2. Hasil survey kepuasan masyarakat per Indikator Januari-Juni 2023	9
Tabel 3. Nilai IKM UPT Lingkup BSIP	11
Tabel 4. Unsur tertinggi/terendah	13

Daftar Gambar

	Halaman
Grafik Nilai Unsur IKM Semester I	10

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah memberi Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga kami dapat menyusun Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester 1 Badan Standardisasi Instrumen Pertanian (BSIP) periode bulan Januari s.d Juni Tahun 2023 sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

IKM merupakan salah satu tolak ukur untuk menggambarkan persepsi penerima layanan terhadap layanan yang dilaksanakan oleh BSIP. Melalui hasil survei yang dituangkan dalam laporan ini, diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan kepada BSIP pada masa yang akan datang.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Laporan IKM Semester 1. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Jakarta, 26 Juli 2023
Sekretaris Badan,



Dr. Ir. Haris Syahbuddin, DEA
NIP. 196804151992031001

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu peran dari Aparatur Negara adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seringkali pelayanan yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Publik dirasakan masih kurang maksimal oleh masyarakat. Berbagai kelemahan yang menyangkut persyaratan pelayanan, Sistem, Mekanisme yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang lengkap, waktu penyelesaian yang masih lama.

Pelayanan publik di lingkungan BSIP harus mendapat perhatian dan yang sungguh-sungguh, Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh BSIP. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berfungsi sebagai alat ukur kepuasan masyarakat, dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam mengukur kinerja aparatur di lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian dalam memberikan layanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi *stakeholder* maka dilaksanakanlah **“SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT”**

B. Tujuan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat memiliki tujuan sebagai berikut:

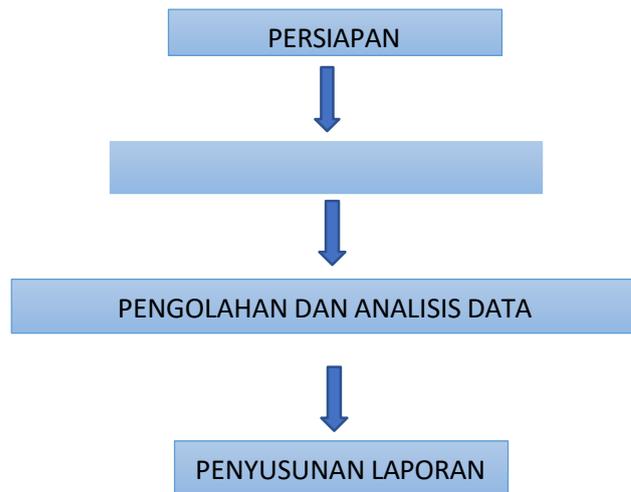
1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Agar masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik BSIP.

C. Metode

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di BSIP dimulai dari perencanaan sampai dengan penyusunan laporan dengan periode survei bulan Januari s.d Juni tahun 2023. Metode yang digunakan dalam survei menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran Skala *Likert* yang terdiri dari 9 unsur layanan. Responden ditetapkan berdasarkan jumlah pengguna layanan yang ada di semua UK dan UPT lingkup BSIP.

Langkah-langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Penyusunan IKM BSIP dilaksanakan dengan langkah-langkah yang dapat dilihat pada alur sebagai berikut :



Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan penerima pelayanan publik dengan cara membagikan kuisisioner kepada masyarakat dan instansi pemerintah sebagai penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BSIP. Dalam kuisisioner yang diedarkan kepada penerima pelayanan publik meliputi 9 unsur yang “*relevan valid*” dan “*reliabel*” sebagai unsur pelayanan yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hal ini sesuai dengan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan Instansi Pemerintah, ke-9 unsur pelayanan yang harus ada dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu sebagai berikut :

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif *)
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana **)
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana **)
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Jumlah dan Jenis Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BSIP. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks pada Semester 1, diambil penerima pelayanan publik sebagai responden berjumlah 8.428 orang responden yang dipilih secara tidak sengaja.

Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuisisioner yang dibagikan kepada masyarakat/pengguna layanan pada tahun 2023 Semester 1 periode Januari s.d Juni 2023..

Metode Pengolahan Data

Metode ini menggunakan teknik kajian data survey kepuasan masyarakat sesuai dengan PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017. Pengelolaan data dengan cara sebagai berikut: 1). Editing setelah kuisisioner diisi oleh responden dan dikembalikan kepada pengolah data, segera pengolah data meneliti kelengkapan dalam pengisian kuisisioner sehingga hanya kuisisioner yang terisi dengan benar dan sah yang diolah dan digunakan. 2). Tabulasi setelah data terkumpul, data tersebut diberi skor terhadap jawaban 9 indikator Survey Kepuasan Masyarakat. Pengolah menggunakan tabel biasa atau main tabel. 3). Kajian SKM dan interpretasi. Berdasarkan PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji dalam penghitungan SKM. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11 \quad (1)$$

Guna memperoleh nilai SKM digunakan rumus sebagai berikut.

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi SKM} = \text{Nilai SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai SKM seperti tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00-2.5996	25.00-64.99	D	Tidak Baik
2	2.60-3.064	65.00-76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644-3.532	76.61-88.30	B	Baik
4	3.5324-4.00	88.31-100.00	A	Sangat Baik

Guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Hasil dari nilai indeks komposit (gabungan) tersebut merupakan nilai SKM dari Kantor Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi. 4). Penarikan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang merupakan langkah terakhir dalam teknik kajian data. Data yang berupa angka dari hasil kuesioner atau angket

dijelaskan dalam bentuk kalimat, sehingga diperoleh deskripsi penelitian.

Pengujian Kualitas Data

Data pendapat yang diperoleh sebagai jawaban atas kuesioner dari setiap unsur penilaian pelayanan publik merupakan gambaran atas tingkat kualitas kinerja pelayanan yang dikategorikan sebagaimana telah dibahas pada Persiapan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Pengujian atas data pendapat penerima pelayanan publik sebagai responden disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dikelompokkan berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Melalui informasi ini dapat diketahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

Penyusunan Laporan Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Laporan atas hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan dengan tahap-tahap sebagai berikut :

Data yang terkumpul melalui jawaban atas kuesioner dari responden diolah menggunakan sistem pengolahan secara manual dengan menggunakan aplikasi "excel" dengan memasukkan data isian kuesioner kedalam formulir mulai unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);

Penghitungan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan. Mengkategorikan nilai IKM dengan menggunakan tabel sebagaimana tersebut diatas.

D. Tim Pelaksana Survei

Penetapan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Badan Standardisasi Instrumen Pertanian dengan susunan dan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Keputusan Kepala Badan Standardisasi Instrumen Pertanian.

E. Jadwal

No	Kegiatan	Bulan						
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1	Pembentukan Tim	■						
2	Persiapan	■						
3	Pelaksanaan Survei		■	■	■	■	■	
4	Pengumpulan Data						■	
5	Entri Data						■	
6	Pengolahan Data						■	
7	Penyusunan dan pelaporan hasil							■

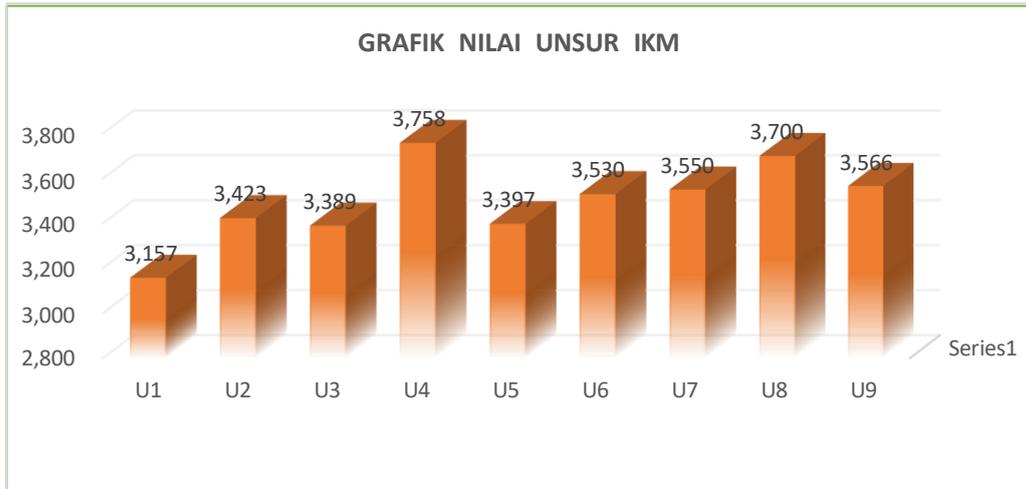
II. ANALISIS

Nilai IKM memberikan gambaran tentang kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BSIP sebagai penyelenggara layanan dengan penerima layanan publik yaitu masyarakat, instansi pemerintah/perusahaan swasta, serta pengguna layanan dilingkungan BSIP. Nilai IKM semester 1 dengan menggunakan 9 unsur layanan sebagai dasar pengukuran dengan jumlah responden, 8.428 responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Hasil survey kepuasan masyarakat per Indikator Januari-Juni 2023

NO	UNSUR SKM	MUTU/KINERJA
1	Persyaratan	B
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	B
3	Waktu Penyelesaian	B
4	Biaya/Tarif	A
5	Produk/Jenis Layanan	B
6	Kompetisi pelaksana	B
7	Perilaku pelaksana	A
8	Penanganan saran, Keluhan dan Pengaduan	A
9	Sarana dan Prasarana	A

Berdasarkan hasil penghitungan IKM diketahui bahwa nilai kinerja unit pelayanan publik BSIP Semester 1 tahun 2023 terkategori **BAIK** dengan nilai persepsi 3,51 dan Nilai Interval konversi (NIK) 87,73. Terdapat 4 (empat) aspek dengan hasil tertinggi, yaitu, aspek Biaya/Tarif 3,76 (Sangat Baik), "Penanganan Saran, Keluhan dan Pengaduan, 3,70 (Sangat Baik), Sarana dan Prasarana 3,57(Sangat Baik) dan "Perilaku Pelaksana" 3,55 (Sangat Baik). 5 (lima) aspek masih perlu peningkatan, yaitu aspek "Persyaratan" 3,18 (Baik), "Sistem, mekanisme dan prosedur" 3,42 (Baik)", Waktu penyelesaian 3,39 (Baik)", Produk/Jenis layanan 3,40 (Baik)", Kompetisi pelaksana 3,53 (Baik)", Selengkapnya nilai unsur SKM BSIP dapat dilihat pada grafik berikut:



Dari Grafik diatas terlihat bahwa **nilai tertinggi (U4) penanganan, saran, keluhan dan pengaduan sebesar 3,758** sedangkan nilai terendah **(U3) waktu penyelesaian 3,399** dan **(U1) persyaratan 3,157**.

Jika dilihat dari Nilai IKM tahun ini, mengalami kenaikan dibandingkan dengan nilai IKM semester II tahun 2022 dari **87.57 menjadi 87.73, naik 0.16** poin dan masih dalam kategori Baik.

Berdasarkan evaluasi Internal BSIP, rendahnya indikator waktu penyelesaian disebabkan oleh kurangnya SDM atau petugas layanan yang ada pada unit layanan uji laboratorium, Petugas layanan sebelumnya adalah analis laboratorium dan fungsional peneliti yang di transformasi ke Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN) sehingga uji yang dilakukan tidak dapat diselesaikan tepat waktu. Disamping itu Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan terintegrasi Peta Proses Bisnis Kementerian Pertanian belum disusun, akan tetapi yang ada saat ini masih menggunakan SOP pelayanan lama (Balitbangtan), sehingga perlu dilakukan evaluasi terhadap lamanya waktu penyelesaian layanan/pemangkasian terhadap alur layanan yang tidak sesuai.

Sedangkan unsur paling rendah diantara 9 unsur lainnya yaitu **persyaratan**. Hal ini dimungkinkan terjadi karena Standar Pelayanan Publik (SPP) di setiap Satker lingkup BSIP masih dalam tahap penyusunan dan belum dilaksanakan *public hearing*. Standar Pelayanan pasca terbentuknya Badan Baru yaitu BSIP masih dalam tahap *reviu* oleh Biro Organisasi dan

Kepegawai Sekretariat Jenderal Kementerian Pertanian dan Sekretariat Badan Standardisasi Instrumen Pertanian. Standar Pelayanan ini belum di publikasikan kepada masyarakat pengguna layanan sehingga ada kemungkinan masyarakat kurang memahami alur/persyaratan pelayanan yang ada di BSIP saat ini. Berikut table.3 dapat kita lihat nilai IKM di masing-masing Satker lingkup BSIP

Tabel 3. Nilai IKM UK/UPT Lingkup BSIP

NO	UNIT KERJA	NILAI IKM	MUTU/KINERJA
1	PSI TANAMAN PANGAN	92,22	A
2	PSI HORTIKULTURA	91,68	A
3	PSI PERKEBUNAN	86,41	B
4	PSI PETERNAKAN & KESWAN	87,22	B
5	BB PSI PADI	87,42	B
6	BB PSI VETERINER	86,27	B
7	BB PSI MEKTAN	90,28	A
8	BB PSI SDLP	90,22	A
9	BB PSI PASCAPANEN	89,71	A
10	BB PSI BIOGEN	85,43	B
11	BBPSIP	89,15	A
13	BPSI TANAMAN SEREALIA	92,82	A
14	BPSI TANAMAN ANEKA KACANG	98,00	A
15	BPSI TANAMAN ANEKA UMBI	87,4	B
16	BPSI TANAMAN SAYURAN	88,98	A
17	BPSI TANAMAN HIAS	87,56	B
18	BPSI TANAMAN BUAH TROPIKA	87,75	B
19	BPSI TANAMAN JESTRO	88,03	B
20	BPSI TANAMAN REMPAH, OBAT & AROMATIK	89,78	A
21	BPSI TANAMAN PEMANIS DAN SERAT	85,25	B
22	BPSI TANAMAN PALMA	83,54	B
23	BPSI TANAMAN INDUSTRI DAN PENYEGAR	88,50	A
24	BPSI LAHAN RAWA	87,60	B
25	BPSI TANAH DAN PUPUK	83,55	B
26	BPSI AGROKLIMAT DAN HIDROLOGI PERTANIAN	93,38	A
27	BPSI LINGKUNGAN PERTANIAN	87,46	B
28	BALAI INFORMASI STANDAR INSTRUMEN	72,10	B

30	BPSIP ACEH	87,00	B
31	BPSIP SUMUT	91,37	A
32	BPSIP SUMBAR	91,57	A
33	BPSIP RIAU	89,53	A
34	BPSIP KEPRI	86,89	B
35	BPSIP JAMBI	90,40	A
36	BPSIP SUMSEL	84,52	B
37	BPSIP BENGKULU	85,94	B
38	BPSIP BABEL	86,70	B
39	BPSIP LAMPUNG	78,00	B
40	BPSIP BANTEN	89,48	A
41	BPSIP DKI JAKARTA	88,40	A
42	BPSIP JABAR	82,60	B
43	BPSIP JATENG	82,00	B
44	BPSIP DIY	89,00	A
45	BPSIP JATIM	88,22	B
46	BPSIP KALBAR	91,88	A
47	BPSIP KALTENG	91,29	A
48	BPSIP KALTIM	83,94	B
49	BPSIP KALSEL	83,00	B
50	BPSIP BALI	88,33	A
51	BPSIP NTB	86,8	B
52	BPSIP NTT	88,47	A
53	BPSIP GORONTALO	90,97	A
54	BPSIP SULUT	87,15	B
55	BPSIP SULTENG	93,62	A
56	BPSIP SULTRA	87,15	B
57	BPSIP SULSEL	90,77	A
58	BPSIP SULBAR	89,21	A
59	BPSIP MALUT	96,36	A
60	BPSIP MALUKU	92,22	A
61	BPSIP PAPUA BARAT	80,08	B
62	BPSIP PAPUA	90,04	A

Jika diperhatikan, dari seluruh Satker lingkup BSIP terdapat perbedaan unsur dengan nilai tertinggi dan terendah, Namun secara garis besar Unsur (U3) Waktu Penyelesaian dominan sebagai unsur terendah disetiap Satker BSIP. Unsur terendah tersebut sebagai gambaran untuk tindak lanjut perbaikan

ditingkat BSIP. Berikut Unsur dengan nilai tertinggi dan terendah pada di setiap Satker lingkup BSIP.

Tabel 4. Unsur tertinggi/terendah

NO	UNIT KERJA	UNSUR TERTINGGI	UNSUR TERENDAH
1	PSI TP	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan, Biaya/Tarif	Produk spesifikasi jenis layanan
2	PSI Horti	Biaya/Tarif	Produk spesifikasi jenis layanan
3	PSI bun	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	Waktu penyelesaian
4	PSI PKH	Biaya/Tarif	Waktu penyelesaian
5	BBPSI Padi	Perilaku pelaksana	Waktu penyelesaian
6	BBPSI Vet	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	Waktu penyelesaian
7	BBPSI Mektan	Sarana dan Prasarana	Sistem, Mekanisme, prosedur, prilaku pelaksana
8	B PSISDLP	Biaya /Tarif	Waktu Penyelesaian
9	BBPSI Pasca	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	Waktu penyelesaian
10	BBPSI Biogen	Biaya/Tarif	Sistem, Mekanisme, prosedur, prilaku pelaksana
11	BBPSIP	Biaya/Tarif	Produk spesifikasi jenis layanan
12	BPSI Tanaman Serealia	Biaya/Tarif	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan
13	BPSI Tanaman Aneka Kacang	Persyaratan, Sistem mekanisme dan prosedur, Produk spesifikasi jenis layanan dan sarana prasarana	Biaya/tarif
14	BPSI Tanaman Aneka Umbi	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	Sistem mekanisme dan prosedur,
15	BPSI Tanaman Sayuran	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	Sistem mekanisme dan prosedur,
16	BPSI Tanaman Hias	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	Waktu penyelesaian
17	BPSI Tanaman Buah Tropika	Prilaku pelaksana	Produk spesifikasi jenis layanan
18	BPSI Tanaman Jestro	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	Waktu penyelesaian
19	BPSI Tanaman Rempah, Obat	Sarana dan prasarana	Waktu penyelesaian

20	BPSI Tanaman Pemanis dan Serat	Biaya/Tarif	Sistem mekanisme dan prosedur,
21	BPSI Tanaman Palma	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	Persyaratan pelayanan
22	BPSI Tanaman Industri dan Penyegar	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	Sistem mekanisme dan prosedur,
23	BPSI Lahan Rawa	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	Waktu penyelesaian
24	BPSI Tanah dan Pupuk	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	Waktu penyelesaian
25	BPSi Agroklimat	Kompetensi pelaksanan	Sarana dan prasarana
26	BPSI Lingkungan Pertanian	Sarana dan prasarana	Sistem mekanisme dan prosedur,
27	BISIP	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	Sarana dan prasarana

Selanjutnya nilai IKM UK/UPT lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian dapat dilihat melalui tautan berikut : <https://bit.ly/IKM-BSIP2023>.

RENCANA TINDAKLANJUT PERBAIKAN

Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan BSIP sebagai upaya Peningkatan mutu dan kualitas layanan sebagai komitmen perbaikan berkelanjutan berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat periode bulan Januari sampai Juni 2023 dapat dilihat pada table.5

Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des	Penanggung jawab
Persyaratan	1. Menyusun Standar Pelayanan Publik di setiap satker BSIP							
	2. Mempublikasikan persyaratan layanan melalui <i>website</i> dan media sosial yang mudah diakses, sehingga masyarakat dapat mengetahui persyaratan,system, mekanisme dan prosedur layanan.							
Waktu Penyelesaian	1. Evaluasi dan penyempurnaan SOP Pelayanan dengan memperpendek waktu penyelesaian layanan							
	2. Peningkatan Kompetensi petugas layanan melalui pelaksanaan Bimtek, pelatihan							
	3. Pemenuhan SDM baru dampak akibat transformasi BRIN							
	4. Pengembangan layanan berbasis Teknologi dan pengembangan inovasi pelayanan							

III. KESIMPULAN DAN SARAN

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BSIP dengan mengambil penerima pelayanan publik sebagai responden berjumlah 8.428 orang diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 87,73 dengan katagori Mutu Pelayanan “ B “ dan Kinerja Unit Pelayanan dengan katagori BAIK. Sedang Nilai Rata-rata IKM per unsur pelayanan diperoleh sebesar 3.510.

Nilai rata-rata IKM ke 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah dinilai oleh responden terdapat dua unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah yakni unsur Persyaratan (U1), unsur waktu penyelesaian (U3). Dibandingkan dengan periode sebelum nya di Semester 2 tahun 2022, kedua indikator unsur pelayanan tersebut mengalami peningkatan.

Dengan melihat nilai capaian IKM tersebut BSIP terus memperbaiki diri dalam pelayanan kepada masyarakat dan terus meningkatkan nilai pada tiap-tiap unsur menjadi sangat baik.

LAMPIRAN

Lampiran.1 Nilai IKM PSI Tanaman Pangan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	IKM
U1	Persyaratan	3,80	95,00
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,60	90,00
U3	Waktu Penyelesaian	3,60	90,00
U4	Biaya/Tarif	4,00	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,40	85,00
U6	Kompetensi Pelaksana	3,60	90,00
U7	Perilaku Pelaksana	3,60	90,00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00	100,00
U9	Sarana dan Prasarana	3,60	90,00
	NRR Tertimbang Unsur	3,69	92,22

Lampiran.2 Nilai IKM PSI Hortikultura

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata -Rata	IKM
U1	Persyaratan	3,62	90,56
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,51	87,78
U3	Waktu Penyelesaian	3,51	87,78
U4	Biaya/Tarif	4,00	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35	83,75
U6	Kompetensi Pelaksana	3,63	90,83
U7	Perilaku Pelaksana	3,68	91,94
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,72	93,06
U9	Sarana dan Prasarana	3,98	99,44
NRR Tertimbang Unsur		3,67	91,68

Lampiran.3 Nilai IKM PSI Peternakan dan Kesehatan Hewan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur	IKM
U1	Persyaratan Pelayanan	3,416	85,39
U2	Sistem, Mekanisme, & Prosedur	3,467	86,68
U3	Waktu Pelayanan	3,317	82,92
U4	Biaya/Tarif	3,936	98,40
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,394	84,84
U6	Kompetensi Pelaksana	3,489	87,45
U7	Perilaku Pelaksana	3,467	86,68
U8	Penanganan pengaduan, saran & Masukan	3,379	84,48
U9	Sarana dan Prasarana	3,524	88,10

Lampiran.4 Nilai IKM PSI Perkebunan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai IKM
U1	Persyaratan	3,39	84,75
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,29	82,25
U3	Waktu Penyelesaian	3,285	82,13
U4	Biaya/Tarif	3,505	87,63
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,335	83,38
U6	Kompetensi Pelaksana	3,47	86,75
U7	Perilaku Pelaksana	3,56	89,00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,78	94,50
U9	Sarana dan prasarana	3,52	88,00
	JUMLAH	31,135	86,405

Lampiran.5 Nilai IKM BBPSI Padi

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsu	IKM
U1	Persyaratan	3.27	81.83
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.34	83.50
U3	Waktu Penyelesaian	3.25	81.33
U4	Biaya/Tarif	3.27	81.67
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.32	83.00
U6	Kompetensi Pelaksana	3.30	82.50
U7	Perilaku Pelaksana	3.42	85.50
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.29	82.33
U9	Sarana dan Prasarana	3.28	82.00
			82.63

Lampiran.6 Nilai IKM BBPSI Mektan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsu	IKM
U1	Persyaratan	3.57	89,25
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.53	88,25
U3	Waktu Penyelesaian	3.60	90,00
U4	Biaya/Tarif	3.56	89,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.60	90,00
U6	Kompetensi Pelaksana	3.72	93,00
U7	Perilaku Pelaksana	3.53	88,25
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.64	91,00
U9	Sarana dan Prasarana	3.75	93,75
		3.61	90.28

Lampiran.7 Nilai IKM BBPSI Veteriner

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	IKM
U1	Persyaratan	3,34	83,54
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,38	84,55
U3	Waktu Penyelesaian	3,32	82,93
U4	Biaya/Tarif	3,55	88,82
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,33	83,33
U6	Kompetensi Pelaksana	3,42	85,57
U7	Perilaku Pelaksana	3,46	86,59
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,87	96,75
U9	Sarana dan Prasarana	3,37	84,35
	NRR Tertimbang Unsur		86,27

Lampiran.8 Nilai IKM BBPSI SDLP

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	IKM
U1	Persyaratan	3.53	88.22
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.50	87.60
U3	Waktu Penyelesaian	3.53	88.22
U4	Biaya/Tarif	3.80	95.04
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.54	88.43
U6	Kompetensi Pelaksana	3.59	89.67
U7	Perilaku Pelaksana	3.63	90.70
U8	Sarana dan Prasarana	3.60	89.88
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.77	94.21
		3.61	90.22

Lampiran.9 Nilai IKM BBPSI Pascapanen

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata	IKM
U1	Persyaratan pelayanan	3,526	88,15
U2	Prosedur Pelayanan	3,461	86,53
U3	Waktu Pelayanan	3,355	83,88
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,855	96,38
U5	Produk Jenis Pelayanan	3,461	86,53
U6	Kompetensi Pelaksana	3,566	89,15
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,513	87,83
U8	Penanganan Pengaduan, saran	4,000	100,00
U9	Sarana dan Prasarana	3,592	89,80

Lampiran.10 Nilai IKM BBPSI Biogen

No.	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata	IKM
1	Persyaratan	3,27	81,63
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,13	78,18
3	Waktu Penyelesaian	3,04	75,89
4	Biaya/Tarif	3,88	97,07
5	Produksi Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,23	80,74
6	Kompetensi Pelaksana	3,37	84,18
7	Perilaku Pelaksana	3,44	85,97
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,92	97,96
9	Sarana dan Prasarana	3,49	87,24
		3,42	85,43

Lampiran.11 Nilai IKM BBPSIP

No.	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata	IKM
1	Persyaratan	3,48	87,00
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,45	86,25
3	Waktu Penyelesaian	3,47	86,75
4	Biaya/Tarif	3,98	99,50
5	Produksi Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,41	85,25
6	Kompetensi Pelaksana	3,67	91,75
7	Perilaku Pelaksana	3,75	93,75
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,50	87,50
9	Sarana dan Prasarana	3,35	83,75
			89.15

Lampiran.12 Nilai IKM BISIP

No.	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata	IKM
1	Persyaratan	2,884	72,10
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,104	77,60
3	Waktu Penyelesaian	3,24	81,00
4	Biaya/Tarif	2,504	62,60
5	Produksi Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,94	73,50
6	Kompetensi Pelaksana	2,912	72,80
7	Perilaku Pelaksana	2,668	66,70
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,592	89,80
9	Sarana dan Prasarana	2,692	67,30
		2,884	72,1

Lampiran.13 Nilai IKM BPSI Tanaman Serealia

No.	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata	IKM
1	Persyaratan	3,67	91,75
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,67	91,75
3	Waktu Penyelesaian	3,72	93,00
4	Biaya/Tarif	3,95	98,75
5	Produksi Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,68	92,00
6	Kompetensi Pelaksana	3,67	91,75
7	Perilaku Pelaksana	3,73	93,25
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,63	90,75
9	Sarana dan Prasarana	3,66	91,50
			92,82

Lampiran.14 Nilai IKM BPSI Tanaman Aneka Kacang

No.	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata	IKM
1	Persyaratan	4.00	100
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4.00	100
3	Waktu Penyelesaian	3.84	96
4	Biaya/Tarif	3.80	95
5	Produksi Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.00	100
6	Kompetensi Pelaksana	3.88	97
7	Perilaku Pelaksana	3.92	98
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.96	99
9	Sarana dan Prasarana	4.00	100
		3.92	98

Lampiran.15 Nilai IKM BPSI Tanaman Aneka Umbi

No.	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata	IKM
1	Persyaratan	3,37	84,25
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,28	82,00
3	Waktu Penyelesaian	3,17	79,25
4	Biaya/Tarif	3,77	94,25
5	Produksi Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,46	86,50
6	Kompetensi Pelaksana	3,49	87,25
7	Perilaku Pelaksana	3,63	90,75
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,92	98,00
9	Sarana dan Prasarana	3,37	84,25
			87,40

Lampiran.16 Nilai IKM BPSI Tanaman Sayuran

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	IKM
U1	Persyaratan	3,44	85,93
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,36	83,89
U3	Waktu Penyelesaian	3,36	84,00
U4	Biaya/Tarif	3,80	94,92
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,40	84,99
U6	Kompetensi Pelaksana	3,51	87,75
U7	Perilaku Pelaksana	3,58	89,51
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,91	97,79
U9	Sarana dan Prasarana	3,48	87,09
NRR Tertimbang Unsur		3,54	88,43

Lampiran.17 Nilai IKM BPSI Tanaman Hias

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	IKM
U1	Persyaratan	3,23	80,80
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,23	80,80
U3	Waktu Penyelesaian	3,19	79,71
U4	Biaya/Tarif	3,58	89,49
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,23	80,80
U6	Kompetensi Pelaksana	3,39	84,78
U7	Perilaku Pelaksana	3,32	82,97
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,83	95,65
U9	Sarana dan Prasarana	3,26	81,52
NRR Tertimbang Unsur		3,50	84,06

Lampiran.18 Nilai IKM BPSI Tanaman Buah Tropika

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KUALITAS PELAYANAN
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3,52	Sangat Baik
2	Kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan	3,51	Sangat Baik
3	Kedisiplinan petugas	3,54	Sangat Baik
4	Tanggung jawab petugas	3,56	Sangat Baik
5	Kemampuan/keterampilan petugas	3,57	Sangat Baik
6	Kecepatan pelayanan petugas	3,55	Sangat Baik
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,59	Sangat Baik
8	Ketepatan waktu pelayanan	3,53	Sangat Baik
9	Kenyamanan lingkungan	3,58	Sangat Baik
10	Keamanan lingkungan	3,56	Sangat Baik
	Total nilai	35,51	
	Rata-rata	3,55	Sangat Baik

Lampiran.19 Nilai IKM BPSI Tanaman Jeruk dan Buah Sub Tropika

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	IKM
U1	Persyaratan	3,45	86,25
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,39	84,75
U3	Waktu Penyelesaian	3,24	81,00
U4	Biaya/Tarif	3,59	89,75
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,43	85,75
U6	Kompetensi Pelaksana	3,53	88,25
U7	Perilaku Pelaksana	3,61	90,25
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,88	97,00
U9	Sarana dan Prasarana	3,58	89,50
NRR Tertimbang Unsur		3,52	

Lampiran.20 Nilai IKM BPSI Lahan Rawa

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	IKM
U1	Persyaratan	3,34	83,50
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,39	84,75
U3	Waktu Penyelesaian	3,27	81,75
U4	Biaya/Tarif	3,67	91,75
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,28	82,00
U6	Kompetensi Pelaksana	3,47	86,75
U7	Perilaku Pelaksana	3,62	90,50
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,54	88,50
U9	Sarana dan Prasarana	3,96	99,00
NRR Tertimbang Unsur			87,60

Lampiran.21 Nilai IKM BPSI Tanah dan Pupuk

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	IKM
U1	Persyaratan	3,31	82,75
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,28	82,00
U3	Waktu Penyelesaian	3,2	80,00
U4	Biaya/Tarif	3,44	86,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,24	81,00
U6	Kompetensi Pelaksana	3,28	82,00
U7	Perilaku Pelaksana	3,29	82,25
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,79	94,75
U9	Sarana dan Prasarana	3,24	81,00
NRR Tertimbang Unsur		3.34	83,55

Lampiran.22 Nilai IKM BPSI Agroklimat dan Hidrologi Pertanian

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	IKM
U1	Persyaratan	3,83	95,75
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,86	96,50
U3	Waktu Penyelesaian	3,65	91,25
U4	Biaya/Tarif	3,81	95,25
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,69	92,25
U6	Kompetensi Pelaksana	3,91	97,75
U7	Perilaku Pelaksana	3,58	89,50
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,46	86,50
U9	Sarana dan Prasarana	3,83	95,75
NRR Tertimbang Unsur		3.74	93.38

Lampiran.23 Nilai IKM BPSI Lingkungan Pertanian

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	IKM
U1	Persyaratan	3,40	85,00
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,28	82,00
U3	Waktu Penyelesaian	3,23	80,75
U4	Biaya/Tarif	3,63	90,75
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,41	85,25
U6	Kompetensi Pelaksana	3,52	88,00
U7	Perilaku Pelaksana	3,62	90,50
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,81	95,25
U9	Sarana dan Prasarana	3,58	89,50
NRR Tertimbang Unsur		3.50	87.46

Lampiran.24 Nilai IKM Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	IKM
U1	Persyaratan	2,88	72,10
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,10	77,60
U3	Waktu Penyelesaian	3,24	81,00
U4	Biaya/Tarif	2,50	62,60
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,94	73,50
U6	Kompetensi Pelaksana	2,91	72,80
U7	Perilaku Pelaksana	2,67	66,70
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,59	89,80
U9	Sarana dan Prasarana	2,69	67,30
NRR Tertimbang Unsur			72.10

Lampiran.25 Nilai IKM BPSI Aceh

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	IKM
U1	Persyaratan	3,52	88,00
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,48	87,00
U3	Waktu Penyelesaian	3,43	85,75
U4	Biaya/Tarif	3,43	85,75
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,42	85,50
U6	Kompetensi Pelaksana	3,43	85,75
U7	Perilaku Pelaksana	3,61	90,25
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,39	84,75
U9	Sarana dan Prasarana	3,48	87,00
NRR Tertimbang Unsur		3.47	86,68

Lampiran.26 Nilai IKM BPSI Sumatera Utara

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	IKM
U1	Persyaratan	4,00	100,00
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,50	87,50
U3	Waktu Penyelesaian	3,50	87,50
U4	Biaya/Tarif	3,50	87,50
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,50	87,50
U6	Kompetensi Pelaksana	3,50	87,50
U7	Perilaku Pelaksana	4,00	100,00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,50	87,50
U9	Sarana dan Prasarana	4,00	100,00
NRR Tertimbang Unsur			91,67

Lampiran.27 Nilai IKM BPSI Riau

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	IKM
U1	Persyaratan	3,50	87,50
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,41	85,25
U3	Waktu Penyelesaian	3,34	83,50
U4	Biaya/Tarif	3,87	96,75
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,38	84,50
U6	Kompetensi Pelaksana	3,49	87,25
U7	Perilaku Pelaksana	3,50	87,50
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,62	90,50
U9	Sarana dan Prasarana	3,94	98,50
NRR Tertimbang Unsur		3.56	89.01

Lampiran.28 Nilai IKM BPSI Sumatera Selatan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	IKM
U1	Persyaratan	3,39	84,75
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,34	83,50
U3	Waktu Penyelesaian	3,51	87,75
U4	Biaya/Tarif	3,51	87,75
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,39	84,75
U6	Kompetensi Pelaksana	3,30	82,50
U7	Perilaku Pelaksana	3,44	86,00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,29	82,25
U9	Sarana dan Prasarana	3,34	83,50
NRR Tertimbang Unsur			84.52

Lampiran.29 Nilai IKM BPSI Bengkulu

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	IKM
U1	Persyaratan	3,39	84,75
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,34	83,50
U3	Waktu Penyelesaian	3,51	87,75
U4	Biaya/Tarif	3,51	87,75
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,39	84,75
U6	Kompetensi Pelaksana	3,30	82,50
U7	Perilaku Pelaksana	3,44	86,00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,29	82,25
U9	Sarana dan Prasarana	3,34	83,50
NRR Tertimbang Unsur			84.52