

**LAPORAN**  
**HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**(SKM) SEMESTER I**  
**TAHUN 2018**  
**BALAI PENELITIAN TANAMAN INDUSTRI DAN PENYEGAR**



**BALAI PENELITIAN TANAMAN INDUSTRI DAN PENYEGAR**  
**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN**  
**KEMENTERIAN PERTANIAN**  
**2018**

## **A. Pendahuluan**

### **1. Latar Belakang**

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pertanian No. 65/Permentan /OT.140/10/2011, tanggal 12 Oktober 2011, secara struktural Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar merupakan unit pelaksana teknis (UPT) penelitian eselon III A di bawah Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan, Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian, Kementerian Pertanian. Mempunyai tugas melaksanakan penelitian tanaman industri dan penyegar (karet, kakao, kemiri sayur, kopi, kola, iles-iles, teh, tamarin, makadamia, melinjo, jarak pagar, kemiri sunan, dan penelitian bahan bakar minyak nabati (biofuel) sedangkan fungsinya adalah :

- Pelaksanaan penelitian genetika, pemuliaan, perbenihan, dan pemanfaatan plasma nutfah tanaman industri dan penyegar;
- Pelaksanaan penelitian morfologi, ekofisiologi, entomologi dan fitopatologi tanaman industri dan penyegar;
- Pelaksanaan penelitian komponen teknologi sistem dan usaha agribisnis tanaman industri dan penyegar;
- Pelaksanaan penelitian penanganan hasil tanaman industri dan penyegar;
- Pemberian pelayanan teknis penelitian tanaman industri dan penyegar;
- Penyiapan kerjasama, informasi, dokumentasi, serta penyebarluasan dan pendayagunaan hasil penelitian tanaman industri dan penyegar;
- Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga.

Salah satu upaya meningkatkan mutu pelayanan publik diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam

memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya, sebagaimana yang diamanatkan dalam :

- Undang-undang RI No 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS)
- Instruksi Presiden RI No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu pelayanan Aparatur pemerintah kepada masyarakat
- Kepmenpan RI No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kepmenpan RI No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Permenpan RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

## **2. Maksud dan Tujuan**

Penyusunan SKM terhadap unit penyelenggara pelayanan publik dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/ pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Kinerja pelayanan Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit penyelenggara, baik oleh masyarakat maupun instansi/ unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar.

## **3. Sasaran dan Ruang Lingkup**

Adapun sasaran dari Penyusunan SKM ini adalah penetapan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna pada unit penyelenggara pelayanan publik di Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar.

Ruang lingkup kegiatan adalah pada unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kinerja pelayanan publik Balai Penelitian Tanaman Industri dan

Penyegar yang meliputi pelayanan infotmasi dan konsultasi, pelayanan perpustakaan dan pelayanan laboratorium.

#### **4. Manfaat**

- Mengetahui kelemahan/ kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar
- Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan dilakukan
- Mengetahui IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik
- Memacu persaingan positif antara unit penyelenggara pelayanan
- Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan.

#### **5. Metode IKM**

IKM diperoleh dari pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui survai kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan publik

### **B. Instrumen IKM**

#### **1. Unsur – Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan prinsip pelayanan 9 (Sembilan) unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran SKM adalah sebagai berikut :

##### **a. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

##### **b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. 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.

e. 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.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. 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).

## **2. Penilaian Unsur Pelayanan**

a. Diberi nilai 1 (tidak mudah)

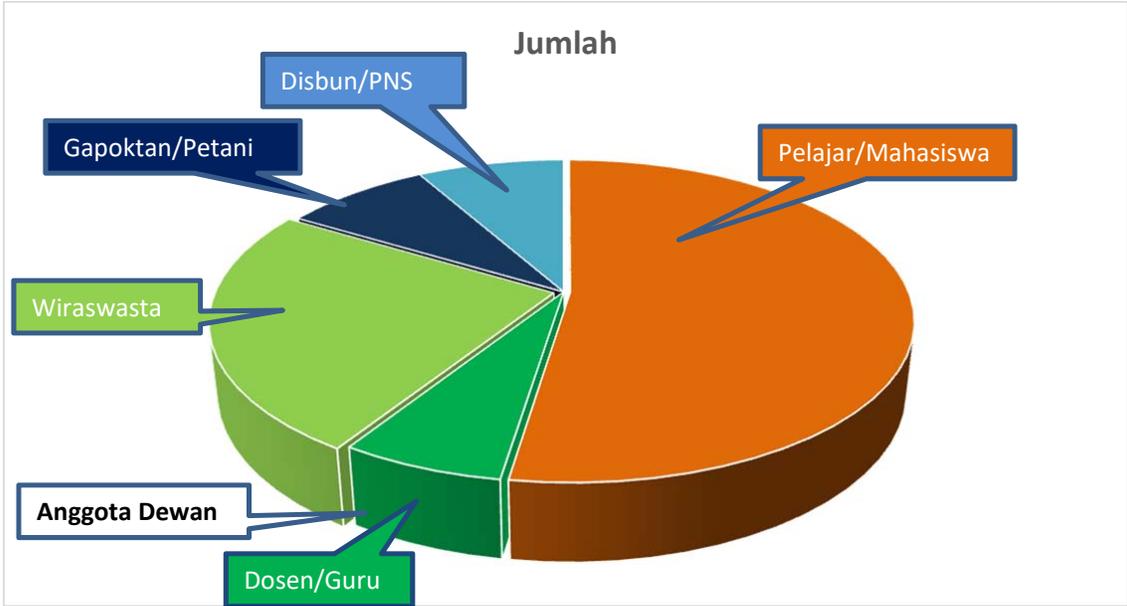
- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah)
- c. Diberi nilai 3 (mudah)
- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah)

### 3. Responden

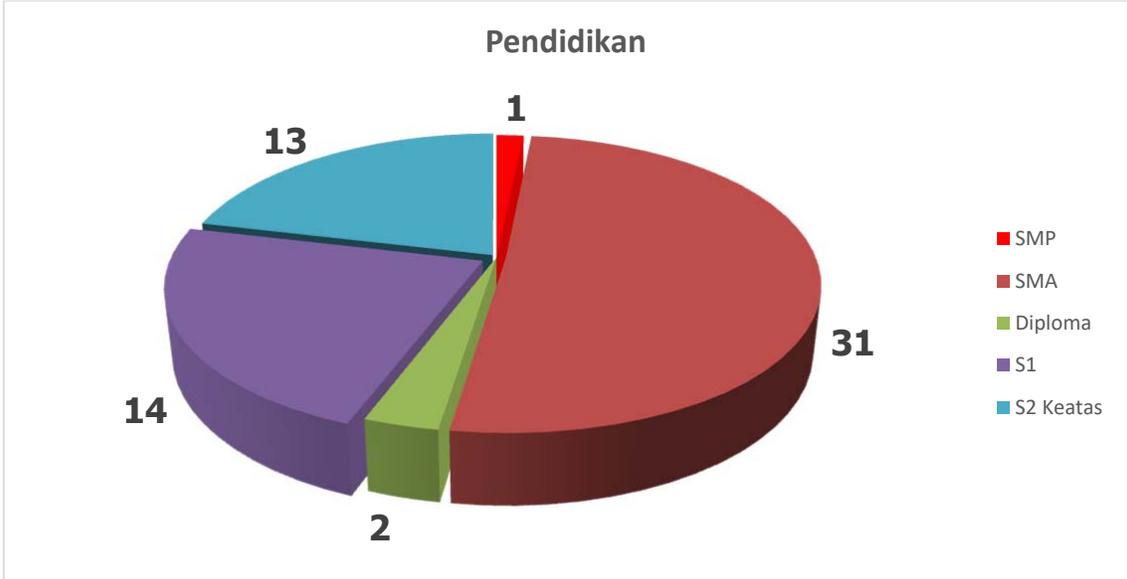
Responden adalah masyarakat yang telah menerima pelayanan dari Balittri pada periode semester I tahun 2018 yaitu sebanyak 61 orang yang terdiri dari : 32 orang Pelajar/Mahasiswa, 4 orang Dosen/Guru, 15 orang Wiraswasta/Usahawan, 5 orang Gapoktan/Petani/Lainnya, 5 orang Dinas Perkebunan/PNS.

Responden	Jumlah	Persen (%)
Pelajar/Mahasiswa	32	52
Dosen/Guru	4	7
Wiraswasta	15	25
Gapoktan/Petani/Lainnya	5	8
Dinas Perkebunan/PNS	5	8
Total	61	100

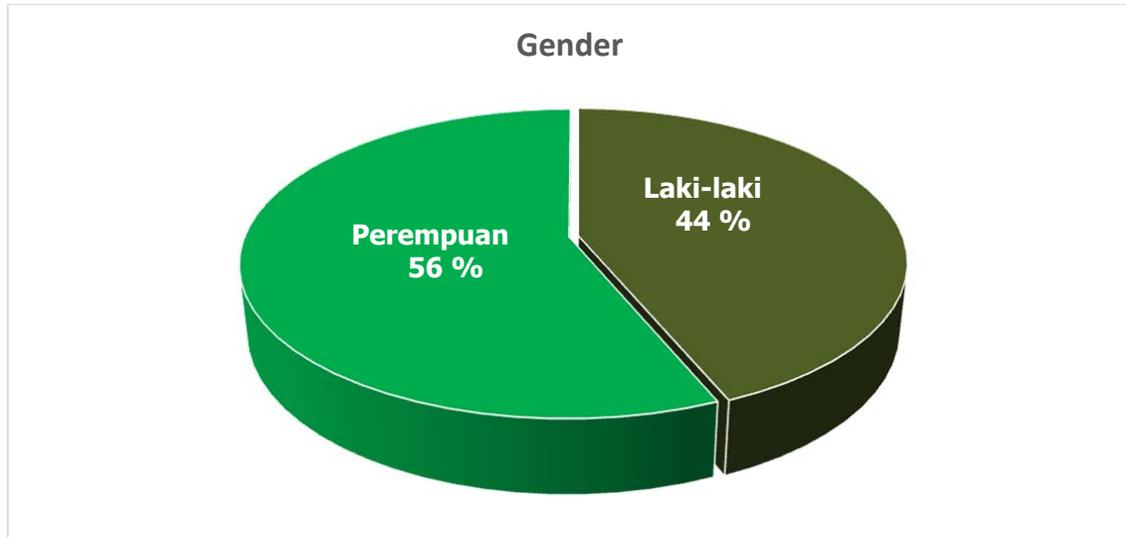
### Responden IKM Semester I Tahun 2018



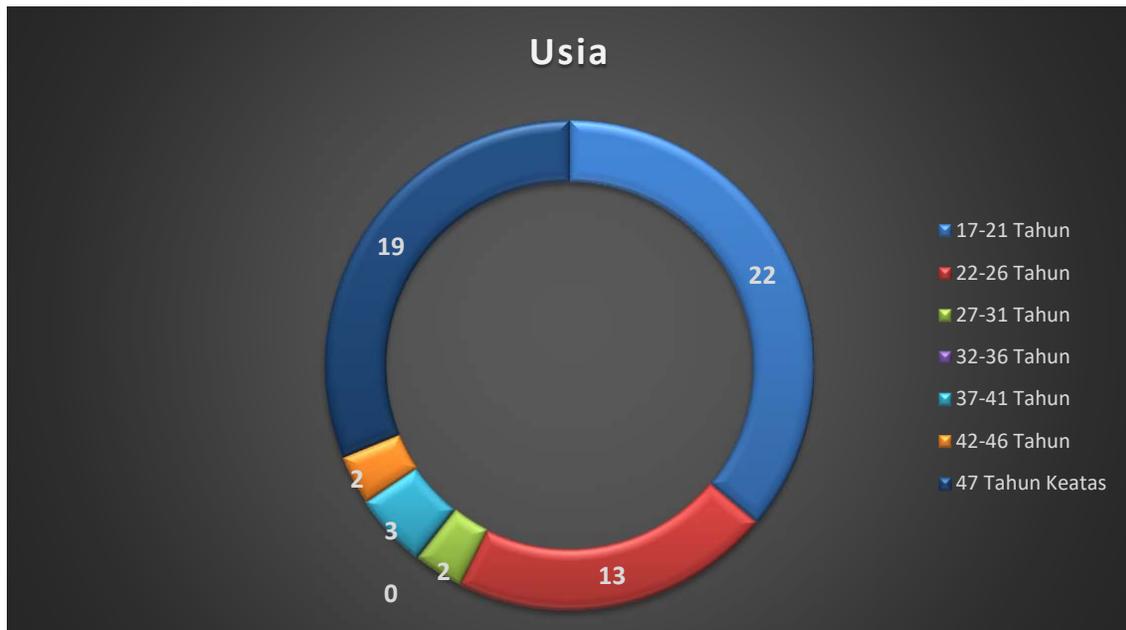
**Grafik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**



**Grafik Responden Berdasar Gender**



**Grafik Responden Berdasar Usia**



**C. Analisis Data SKM**

## 1. Metode Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat

Dalam upaya terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar setiap tahun selalu melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Metode yang digunakan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pertanian RI Nomor 19/PERMENTAN/OT/080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian terdiri dari empat kriteria, yaitu :

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25 – 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

Pengambilan data dimulai sejak bulan Januari s.d. Juni 2018, data yang didapatkan dianalisis dan hasil analisa dijadikan sebagai acuan untuk perbaikan layanan pada publikasi. Hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan publik Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar adalah **BAIK** dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat **82,78**.

Detail tentang laporan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan publik Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar adalah :

**NILAI SKM  
BALAI PENELITIAN TANAMAN INDUSTRI DAN PENYEGAR  
SEMESTER I (Januari - Juni) TAHUN 2018  
MENURUT UNSUR PELAYANAN**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NRR TERTIMBANG	NILAI IKM
1	Persyaratan	3,17	0,35	79,23
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,29	0,37	82,31

3	Waktu Penyelesaian	3,42	0,38	85,38
4	Biaya/Tarif	3,23	0,36	80,77
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,18	0,35	79,62
6	Kompetensi Pelaksana	3,43	0,38	85,77
7	Perilaku Pelaksana	3,29	0,37	82,31
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,29	0,37	82,31
9	Sarana dan prasarana	3,49	0,39	87,31
	<b>JUMLAH</b>		<b>3,31</b>	

a.	Nilai SKM Semester I TA.2018	<b>82,78</b>
b.	Mutu pelayanan	<b>B</b>
c.	Kinerja unit pelayanan	<b>Baik</b>

#### **D. Penutup**

- Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan pelayanannya diantaranya adalah persyaratan dan produk spesifikasi jenis layanan.
- Perlu peningkatan sosialisasi pelayanan publik terhadap responden sebagai upaya perbaikan prosedur pelayanan.

**LAPORAN**  
**HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**(SKM) SEMESTER II**  
**TAHUN 2018**  
**BALAI PENELITIAN TANAMAN INDUSTRI DAN PENYEGAR**



**BALAI PENELITIAN TANAMAN INDUSTRI DAN PENYEGAR**  
**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN**  
**KEMENTERIAN PERTANIAN**  
**2018**

## **A. Pendahuluan**

### **1. Latar Belakang**

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pertanian No. 65/Permentan /OT.140/10/2011, tanggal 12 Oktober 2011, secara struktural Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar merupakan unit pelaksana teknis (UPT) penelitian eselon III A di bawah Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan, Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian, Kementerian Pertanian. Mempunyai tugas melaksanakan penelitian tanaman industri dan penyegar (karet, kakao, kemiri sayur, kopi, kola, iles-iles, teh, tamarin, makadamia, melinjo, jarak pagar, kemiri sunan, dan penelitian bahan bakar minyak nabati (biofuel) sedangkan fungsinya adalah :

- Pelaksanaan penelitian genetika, pemuliaan, perbenihan, dan pemanfaatan plasma nutfah tanaman industri dan penyegar;
- Pelaksanaan penelitian morfologi, ekofisiologi, entomologi dan fitopatologi tanaman industri dan penyegar;
- Pelaksanaan penelitian komponen teknologi sistem dan usaha agribisnis tanaman industri dan penyegar;
- Pelaksanaan penelitian penanganan hasil tanaman industri dan penyegar;
- Pemberian pelayanan teknis penelitian tanaman industri dan penyegar;
- Penyiapan kerjasama, informasi, dokumentasi, serta penyebarluasan dan pendayagunaan hasil penelitian tanaman industri dan penyegar;
- Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga.

Salah satu upaya meningkatkan mutu pelayanan publik diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya, sebagaimana yang diamanatkan dalam :

- Undang-undang RI No 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS)
- Instruksi Presiden RI No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu pelayanan Aparatur pemerintah kepada masyarakat
- Kepmenpan RI No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kepmenpan RI No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Permenpan RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **2. Maksud dan Tujuan**

Penyusunan SKM terhadap unit penyelenggara pelayanan publik dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/ pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Kinerja pelayanan Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit penyelenggara, baik oleh masyarakat maupun instansi/ unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar.

## **3. Sasaran dan Ruang Lingkup**

Adapun sasaran dari Penyusunan SKM ini adalah penetapan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna pada unit penyelenggara pelayanan publik di Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar.

Ruang lingkup kegiatan adalah pada unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kinerja pelayanan publik Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar yang meliputi pelayanan infotmasi dan konsultasi, pelayanan perpustakaan dan pelayanan laboratorium.

#### **4. Manfaat**

- Mengetahui kelemahan/ kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar
- Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan dilakukan
- Mengetahui IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik
- Memacu persaingan positif antara unit penyelenggara pelayanan
- Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan.

#### **5. Metode IKM**

IKM diperoleh dari pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui survai kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan publik

### **B. Instrumen IKM**

#### **1. Unsur – Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan prinsip pelayanan 9 (Sembilan) unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran SKM adalah sebagai berikut :

##### **a. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

##### **b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

##### **c. Waktu Penyelesaian**

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. 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.

e. 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.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. 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).

## **2. Penilaian Unsur Pelayanan**

- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah)
- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah)
- c. Diberi nilai 3 (mudah)
- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah)

## 2. Penilaian Unsur Pelayanan

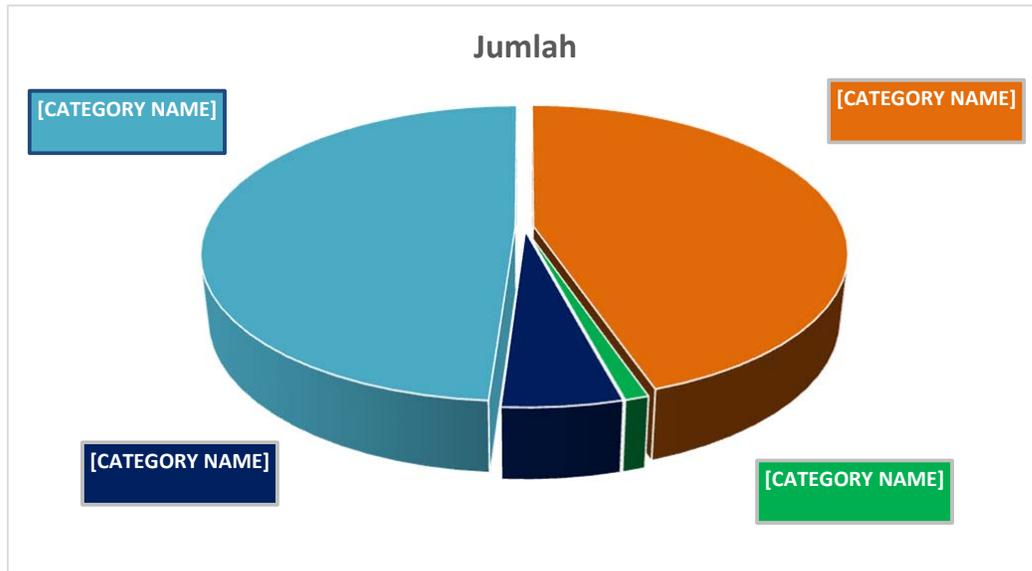
- e. Diberi nilai 1 (tidak mudah)
- f. Diberi nilai 2 (kurang mudah)
- g. Diberi nilai 3 (mudah)
- h. Diberi nilai 4 (sangat mudah)

## 3. Responden

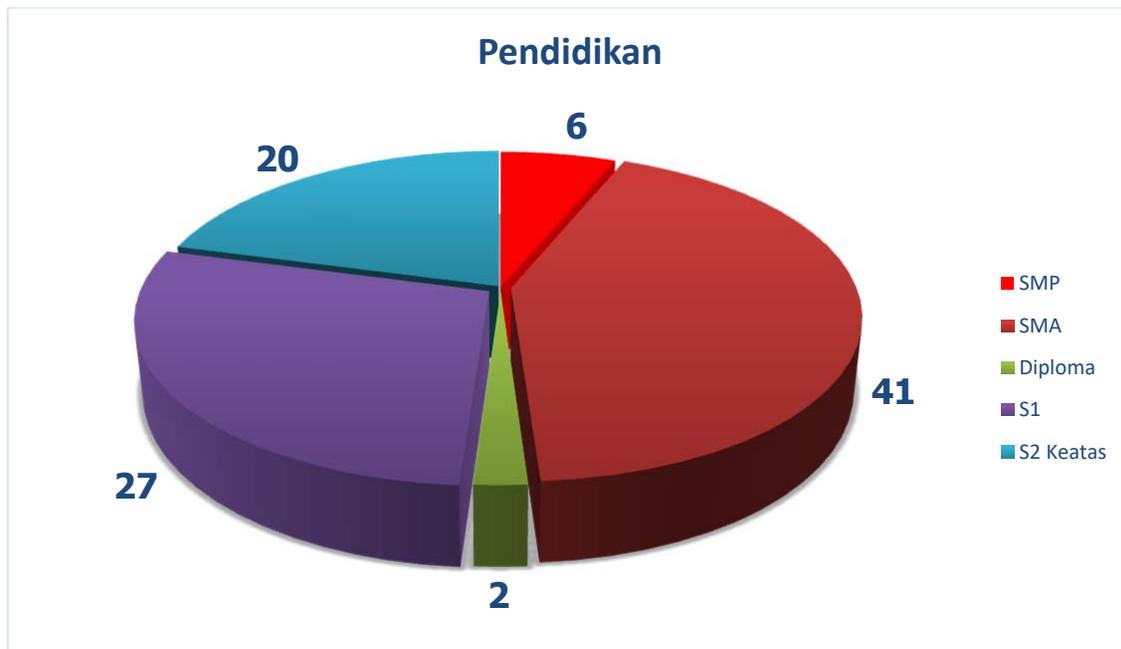
Responden adalah masyarakat yang telah menerima pelayanan dari Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar pada periode semester II tahun 2018 yaitu sebanyak 96 orang yang terdiri dari : 43 orang Pelajar/Mahasiswa, 1 orang Dosen/Guru, 5 orang Gapoktan/Petani/Lainnya, 47 orang dari Dinas Perkebunan/PNS.

Responden	Jumlah	Persen (%)
Pelajar/Mahasiswa	43	45
Dosen/Guru	1	1
Gapoktan/Petani/Lainnya	5	5
Dinas Perkebunan/PNS	47	49
Total	96	100

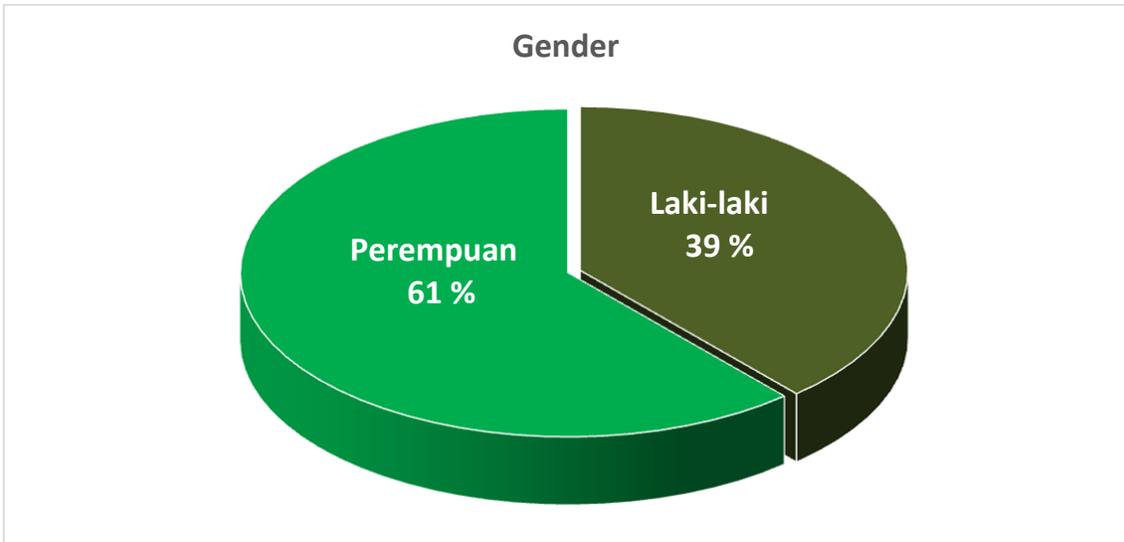
## Responden IKM Semester II Tahun 2018



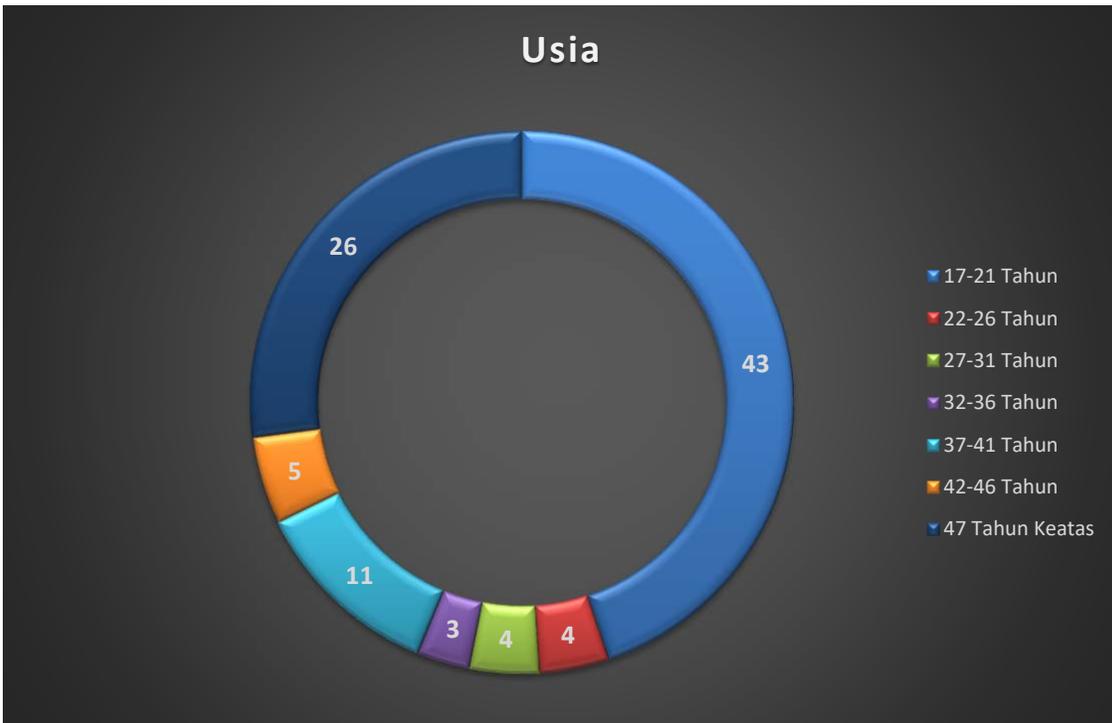
## Grafik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



## Grafik Responden Berdasar Gender



**Grafik Responden Berdasar Usia**



**C. Analisis Data SKM**

**1. Metode Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat**

Dalam upaya terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar setiap tahun selalu melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Metode yang digunakan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pertanian RI Nomor 19/PERMENTAN/OT/080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian terdiri dari empat kriteria, yaitu :

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25 – 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

Pengambilan data dimulai sejak bulan Juli s.d. Desember 2018, data yang didapatkan di analisa dan hasil analisa dijadikan sebagai acuan untuk perbaikan layanan pada publikasi. Hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan publik Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar adalah **BAIK** dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat **85,59**.

Detail tentang laporan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan publik Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar adalah :

**NILAI SKM  
BALAI PENELITIAN TANAMAN INDUSTRI DAN PENYEGAR  
SEMESTER II (Juli - Desember) TAHUN 2018  
MENURUT UNSUR PELAYANAN**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NRR TERTIMBANG	NILAI IKM
1	Persyaratan	3,36	0,37	84,11
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,22	0,36	80,47
3	Waktu Penyelesaian	3,20	0,36	79,95
4	Biaya/Tarif	3,66	0,41	91,41
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,15	0,35	78,65

6	Kompetensi Pelaksana	3,50	0,39	87,50
7	Perilaku Pelaksana	3,59	0,40	89,84
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,39	0,38	84,64
9	Sarana dan prasarana	3,75	0,42	93,75
	<b>JUMLAH</b>		<b>3,42</b>	

- a. **Nilai SKM Semester I TA.2018** **85,59**  
b. **Mutu pelayanan** **B**  
c. **Kinerja unit pelayanan** **Baik**

#### **D. Penutup**

- Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan pelayanannya di antaranya adalah produk spesifikasi jenis layanan
- Perlu peningkatan bagi petugas layanan dalam mensosialisasikan pelayanan publik selaku penerima layanan (responden) sebagai upaya perbaikan prosedur pelayanan.