

**TABEL HASIL PENGUKURAN IKM BALAI BESAR PPMB-TPH****PERIODE JANUARI - DESEMBER 2015**

NO	UNSUR PERTANYAAN	NILAI IKM	KETERANGAN
1	PERLAYANAN		
	A. Kecepatan dan sikap proaktif petugas pelayanan		
	B. Kemampuan petugas dalam menjelaskan pelayanan pengujian		
	C. Ketersediaan sarana Informasi		
	D. Suasana dan Sarana prasarana ruang penerimaan sampel		
	E. Kecepatan terhadap perubahan baik teknis maupun administrasi yang diminta pelanggan		
	F. Kelengkapan Informasi layanan pengujian pada website		
	G. Pelayanan permohonan pengujian		
	Rata-rata	82,85	
2	HASIL PENGUJIAN		
	A. Kesesuaian LLHP dengan jenis pengujian		
	B. Kesesuaian metode pengujian yang dilakukan		
	C. Keakuratan data pengujian yang diterima pelanggan		
	D. Kemudahan dalam pemahaman informasi yang tertera pada LLHP		
	Rata-rata	85,00	
3	WAKTU		
	A. Kecepatan dalam merespon permintaan pengujian di ruang penerimaan sampel		
	B. Kecepatan merespon permintaan pengujian melalui e-mail		
	C. Kecepatan memberikan informasi biala pengujian		
	D. Ketepatan waktu penyelesaian proses pengujian		
	E. Ketepatan waktu penyelesaian LLHP		
	F. Kecepatan waktu penyampaian LLHP kepada Pelanggan		
	Rata-rata	86,60	
4	BIAYA PENGUJIAN		
	A. Kesesuaian biaya pengujian sesuai dengan PP Tarif No 48		
	B. Kemudahan pembayaran pengujian		
	C. Kemudahan cara pembayaran melalui SIMPONI		
	D. Penyampaian kode billing untuk pembayaran pengujian		
	E. Transparansi pembayaran biaya pengujian		
	Rata-rata	86,00	

5	PERSEPSI		
	A. Persepsi tentang image layanan pengujian Balai Besar PPMB-TPH		
	B. Persepsi tentang penanganan keluhan pelanggan terhadap pengujian mutu benih		
	C. Persepsi tentang kemampuan Balai Besar dalam hal pengujian mutu benih		
	D. Persepsi mengenai unjuk kerja sistem manajemen lingkungan Balai Besar PPMB-TPH		
	E. Persepsi mengenai website Balai Besar PPMB-TPH		
	F. Persepsi tentang penambahan alamat e mail khusus pengujian mutu benih		
	Rata-rata	85,00	
	Nilai IKM	85,09	Baik
	Jumlah Responden	2	

Keterangan :

Responden terdiri atas

Produsen Benih

BPSBTPH Provinsi

Perguruan Tinggi

KRITERIA PENILAIAN

A = 10

B = 8

C = 6

D = 4

E = 2