



KEMENTERIAN PERTANIAN
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Semester II Periode Juli - Desember

2025

DIREKTORAT JENDERAL TANAMAN PANGAN
BALAI BESAR PPMBTPH



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Besar PPMBTPH periode Semester II Juli - Desember Tahun 2025 dapat diselesaikan. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pelayanan publik di Balai Besar PPMBTPH.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat sebagai alat ukur untuk menilai keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar PPMBTPH. Melalui pengukuran SKM ini masyarakat berkesempatan menilai secara objektif kinerja institusi, sehingga hasilnya dapat dijadikan acuan untuk peningkatan kinerja kedepan. Laporan Survei kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan menjadi faktor pendorong serta motivasi bagi petugas penyelenggara pelayanan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu Penyelesaian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Balai Besar PPMBTPH periode Semester II periode Juli - Desember Tahun 2025.

Depok, 2 Januari 2026

Kepala Balai Besar,



Andi Muhammad Idil Fitri S.E., M.M
NIP 196912111997031003

RINGKASAN EKSEKUTIF

Balai Besar Pengembangan Pengujian Mutu Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura (Balai Besar PPMBTPH) menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Berdasarkan hasil survei dilapangan dengan cara para pengguna jasa layanan Balai Besar PPMBTPH mengisi kuesioner secara online maupun manual. Berdasarkan pengolahan data hasil survei SKM diperoleh nilai SKM Balai Besar PPMBTPH Semester II periode Juli - Desember sebesar 93,57 atau nilai indeks 3,74 (skala likert) dengan kategori ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berada pada tingkatan/kategori **Sangat Baik**.

Pada survey kepuasan masyarakat periode Juli – Desember 2025 dari sembilan unsur nilai yang tertinggi yaitu unsur Prosedur Layanan (U2) dan unsur Prilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 95,00. Sedangkan nilai unsur pelayanan terendah adalah unsur Biaya/tarif (U4) dan unsur Saran dan Pengaduan (U9) dengan nilai 92,50.

DAFTAR ISI

	Hal
KATA PENGANTAR	i
RINGKASAN EKSEKUTIF	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	iv
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan masyarakat	2
1.3. Sasaran, Tujuan dan Manfaat	2
II. PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1. Pelaksana SKM	4
2.2. Metode Pengumpulan Data	4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5. Penentuan Jumlah Responden	6
III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1. Jumlah Responden SKM	7
3.2. Indek Kepuasan Masyarakat	8
IV. ANALIS HASIL SKM	9
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2. Nilai SKM Semester II Tahun 2025	9
4.3. Rencana Tindak Lanjut	10
4.4. Tren Nilai SKM	10
V. KESIMPULAN	12

DAFTAR TABEL

	Hal
1. Tabel 1. Interpretasi Hasil Pengukuran SKM	5
2. Tabel 2. Waktu Pelaksanaan SKM	6
3. Tabel 3. Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden	6
4. Tabel 4. Data Karakteristik Responden SKM Semester II 2025	7
5. Tabel 5. Detail Nilai SKM Semester II 2025	8
6. Tabel 6. Nilai SKM Semester II 2025	9
7. Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut perbaikan hasil SKM Periode Juli s.d Desember Tahun 2025	10

DAFTAR GAMBAR

	Hal
1. Gambar 1. Grafik Nilai SKM Semester II 2025.....	8
2. Gambar 2. Nilai SKM Tahun 2023 s.d 2025	11

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar Pengembangan Pengujian Mutu Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura (Balai Besar PPMBTPH) sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kementerian Pertanian, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat, dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 19/Permentan/OT.140/4/2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan publik Lingkup Kementerian Pertanian

1.3 Sasaran, Tujuan dan Manfaat

Menurut Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 19 Tahun /2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan publik Lingkup Kementerian Pertanian memiliki sasaran, tujuan dan manfaat diadakannya survei kepuasan masyarakat.

Adapun sasaran dilakukannya survei kepuasan masyarakat adalah :

- a. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Memperoleh informasi terukur indeks kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan dan informasi pada unit kerja yang memiliki pelayanan publik;
- c. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan juga sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dimasa mendatang.

Selain itu survei kepuasan masyarakat juga bertujuan untuk:

- a. Tersusunnya data Kepuasan Masyarakat yang dibutuhkan untuk perbaikan mutu layanan kepada masyarakat;
- b. Mengetahui kelemahan dan kekurangan dari unsur-unsur pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat;
- c. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
- d. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik
- e. Mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
- f. Tersusunnya rekomendasi kepada pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik untuk melakukan pembinaan lebih lanjut terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan secara periode antara lain sebagai berikut:

- a. Menemukan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk kemudian ditindaklanjuti dengan upaya-upaya perbaikan;
- b. Mendapatkan informasi kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai referensi perumusan kebijakan yang terkait dengan optimalisasi layanan publik di Balai Besar PPMBTPH;
- d. Mendapatkan survei kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei ini dilaksanakan secara mandiri, mengumpulkan data primer melalui online maupun manual dengan cara memberikan kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pelanggan Balai Besar PPMBTPH. Agar SKM ini dapat memberikan gambaran yang cukup representatif, maka cakupan (populasi) survei hanya pada instansi pemerintah (BPSB-TPH), perusahaan swasta perbenihan, peserta magang, perseorangan yang melakukan pelayanan publik di Balai Besar PPMBTPH.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan online maupun manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 19 Tahun 2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan publik Lingkup Kementerian Pertanian. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Besar PPMBTPH yaitu :

1. **Persyaratan Layanan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu Penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Biaya/tarif:** keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
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, ketrampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Sarana dan Prasarana:** Sarana dan Prasarana, 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);
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Saran dan Pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap hasil pengolahan data SKM, maka nilai SKM dihitung dengan menggunakan Nilai Rata-Rata Tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan. Adapun kriteria hasil penilaian terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, sebagaimana Tabel 1.

Tabel 1: Interpretasi Hasil Pengukuran SKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	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	3,532 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data primer melalui online maupun manual dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu yang sudah ditentukan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan yaitu bulan Juli s.d bulan Desember dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Juli s.d Desember 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli s.d Desember 2025	15

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Besar PPMBTPH berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Balai Besar PPMBTPH dalam kurun waktu setengah tahun adalah sebanyak 169 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 97 orang.

Tabel 3. Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 169 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4: Data Karakteristik Responden SKM Semester II 2025

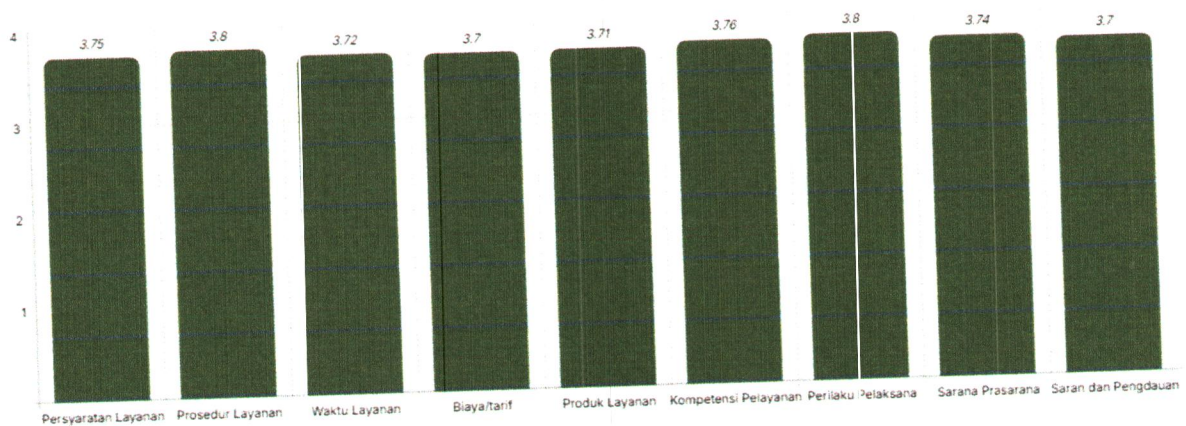
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	46
		Perempuan	123
2	Pendidikan	SD	-
		SLTP	-
		SLTA	19
		DI/DII/DIII	13
		S1	107
		S2/S3	30
3	Pekerjaan	ASN	99
		TNI/POLRI	-
		Swasta	51
		Wirausaha	2
		Mahasiswa/Pelajar	14
		Lainnya	3
4	Jenis layanan	Pengujian Mutu Benih	40
		Penilaian Uji Profisiensi	49
		Bimbingan Teknis (KPBT; FPSM; Magang; Narasumber)	80

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil pengolahan data SKM Semester II (periode Juli s.d Desember) Tahun 2025 diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 5. Detail Nilai SKM Semester II 2025
(Periode Juli s.d Desember 2025) Per Unsur Layanan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,75	3,80	3,72	3,70	3,71	3,76	3,80	3,74	3,70
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93,57 (A atau Sangat Baik)								



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Semester II 2025 (Periode Juli s.d Desember 2025)
Per Unsur Layanan

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan pengisian kuesioner dan hasil pengolahannya data diperoleh nilai SKM Balai Besar PPMBTPH Semester II periode Juli s.d Desember 2025 sebesar 3,74 atau 93,57 kategori **Sangat Baik** dengan **Mutu Pelayanan A**.

Dari 9 (Sembilan) unsur yang dinilai berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Unsur layanan Biaya/tarif dan saran Pengaduan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,70.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi Prosedur Layanan dan Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,80.

4.2 Nilai SKM Semester II Tahun 2025

Hasil SKM atas pelayanan Balai Besar PPMBTPH Semester II Tahun 2025 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 6. Nilai SKM Semester II Tahun 2025
(Periode Juli s.d Desember 2025) Per Unsur Layanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai SKM Semester II
1.	Persyaratan Layanan	3,75
2.	Prosedur Pelayanan	3,80
3.	Waktu Layanan	3,72
4.	Biaya/Tarif	3,70
5.	Produk Layanan	3,71
6.	Kompetensi Pelaksana	3,76
7.	Perilaku Pelaksana	3,80
8.	Sarana Prasarana	3,74
9.	Saran dan Pengaduan	3,70
SKM		3,74
Nilai Konversi		93,57
Kualitas Budaya Kerja		A
		Sangat Baik

4.3 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Nilai unsur terendah adalah Biaya/tarif dan Saran Pengaduan mendapatkan nilai yaitu 3,70, Rencana tindak lanjut perbaikan unsur layanan yang terendah periode Juli s.d Desember Tahun 2025 adalah sebagai berikut:

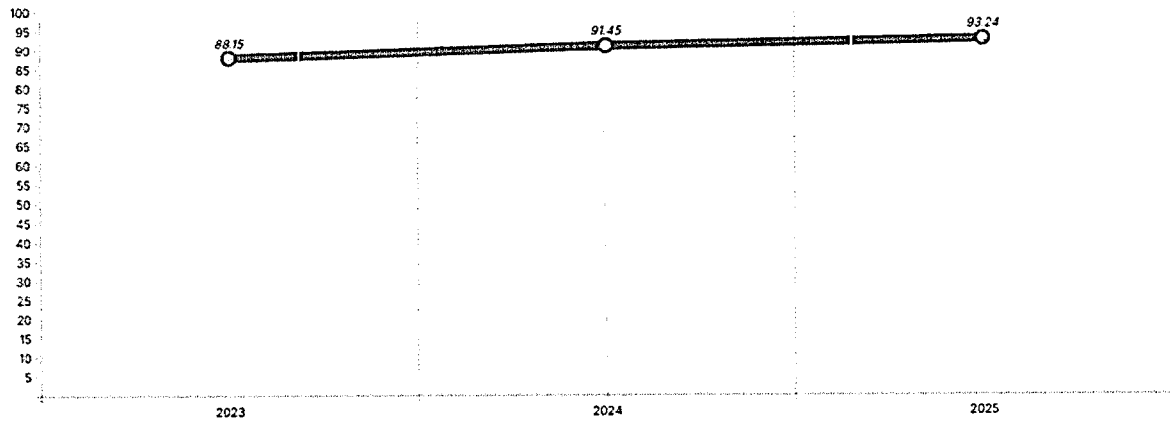
Tabel 7. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM Periode Juli s.d Desember Tahun 2025

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Biaya/tarif	Sosialisasi via medsos terkait rincian biaya sehingga muncul angka tersebut, baik biaya pengujian maupun uji profisiensi	√				Katimker P3M
2.	Saran dan Pengaduan	Sosialisasi di medsos juga terkait prosedur menyampaikan saran dan pengaduan berdasarkan SPP terbaru 2025	√				Katimker P3M

4.4 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Besar PPMBTPH dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 2. Nilai SKM Balai Besar PPMBTPH Tahun 2023 s.d 2025 Balai Besar PPMBTPH



Berdasarkan gambar diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2023 sampai Tahun 2025 pada Balai Besar PPMBTPH.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Tahun 2025 periode Juli s.d Desember, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar PPMBTPH, Semester II Tahun 2025 (periode Juli s.d Desember) tahun 2025 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai 3,74 atau 93,57 kategori **Sangat Baik** dengan **Mutu Pelayanan A**.
- Unsur pelayanan yang unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur Biaya/tarif dan Saran Pengaduan pelayanan dengan nilai 3,70.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Prosedur Pelayanan dan Perilaku Pelaksana dan dengan nilai 3,80.