

**PELAYANAN PUBLIK**  
 UPT PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI BENIH  
 PROVINSI KALIMANTAN BARAT TAHUN 2020  
 DAN TINDAK LANJUT TAHUN 2021

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai IKM	Saran / Keluhan	Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
U1	Persyaratan	3.063	76.58	- Persyaratan terlalu banyak	- Penyederhanaan pelayanan - Membuat tampilan informasi tentang persyaratan pelayanan yang lebih jelas	2021	
U2	Prosedur	3.018	75.45	- Prioritaskan terlebih dahulu tamu luar untuk menghadap setelah itu baru staf internal - Petugas Desk Pelayanan diharapkan lebih diaktifkan karena sangat membantu dalam mengarahkan tamu	- Mengadakan jadwal piket untuk petugas Desk Pelayanan - Meningkatkan kualitas dan kenyamanan terkait pelayanan publik - Meningkatkan fasilitas dan pelayanan untuk pengguna berkebutuhan khusus	2021	
U3	Waktu pelayanan	3.018	75.45	- Informasi produk layanan kurang jelas	- Membuat informasi terkait produk layanan secara detail	2021	
U4	Biaya/tarif	3.018	75.45	- Alur prosedur dirasa berbelit dan susah	- Mempermudah akses pelayanan tidak berbelit-belit sesuai dengan ketentuan yang berlaku	2021	
U5	Produk layanan	3.072	76.8	- PNS sebagai pelayan masyarakat bukan untuk dilayani masyarakat	- Meningkatkan dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin - Membuat tampilan informasi tentang persyaratan pelayanan yang lebih jelas	2021	
U6	Kompetensi pelaksana	3.018	75.45	- Kemampuan petugas lebih ditingkatkan - Petugas yang ditempatkan agar yang memiliki kemampuan	- Penempatan petugas yang sesuai untuk pelayanan - Pemberian pelatihan mengenai perkembangan teknologi terkait pelayanan	2021	

					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemberian kemudahan dalam mengakses pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku</li> <li>- Melakukan evaluasi secara berkala dan berjenjang</li> </ul>		
U7	Perilaku pelaksana	3.189	79.73	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas agar lebih sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan</li> <li>- Perilaku petugas untuk menjadi perhatian</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penempatan petugas yang sesuai untuk pelayanan</li> <li>- Pemberian pelatihan mengenai perkembangan teknologi terkait pelayanan</li> <li>- Pemberian kemudahan dalam mengakses pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku</li> <li>- Melakukan evaluasi secara berkala dan berjenjang</li> </ul>	2021	
U8	Sarana dan Prasarana	3.000	75.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informasi tentang biaya agar ditampilkan lebih jelas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat informasi tentang biaya dan sudah ditampilkan dengan baik</li> </ul>	2021	
U9	Penanganan Pengaduan	3.216	80.40	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengaduan sudah bagus</li> <li>- Informasi pengaduan agar lebih jelas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penanganan dan pengelolaan pengaduan yang mencakup informasi dan konsultasi secara umum telah tersedia dan berjalan baik</li> </ul>	2021	

Kepala Unit Pelaksana Teknis  
 Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi  
 Kalimantan Barat,  
  
**GHOFFAR ISMAIL.**