

KATA PENGANTAR

Salah satu indikasi tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah keikutsertaan (*participation*) masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator/agen pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluation*) atau umpan balik (*feedback*) terhadap semua bentuk aplikasi atau penerapan (*implementation*) kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat salah satunya diawali dengan evaluasi pelayanan pemerintah dalam bentuk pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data IKM tersebut merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan dan menjadi bahan evaluasi bagi pelayanan yang masih memerlukan perbaikan sekaligus menjadi pendorong setiap unit kerja pelayanan publik dalam meningkatkan mutu pelayanannya.

Atas dasar tujuan tersebut, Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Siborongborong sebagai unit pelayanan teknis Perbibitan dan Produksi benih dan bibit ternak dan hijauan pakan ternak yang mengemban amanat Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 78/Permentan/ OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian, melakukan kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat pada setiap semester sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan kedepan.

Kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penyusunan indeks kepuasan masyarakat BPTUHPT Siborongborong pada Semester I Tahun 2019 ini. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Siborongborong, Januari 2019
Kasie.Informasi dan Jasa Produksi



Drh. Derita Sianturi
NIP.19730416200212 2 001

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini dirasakan belum berjalan dengan optimal, artinya masih banyak dijumpai berbagai kelemahan sehingga belum sepenuhnya dapat memenuhi mutu yang diharapkan masyarakat. Hal tersebut antara lain ditandai oleh masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa yang dapat menimbulkan citra kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat dan aparaturnya merupakan abdi masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kemampuan aparaturnya dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat dilakukan melalui penjarangan atau pengumpulan data dari masyarakat mengenai persepsi mereka terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh instansi pemerintah selama ini. Instrumen yang digunakan untuk penjarangan informasi tersebut adalah daftar pertanyaan atau kuesioner yang menyangkut Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data IKM tersebut merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan dan menjadi bahan evaluasi bagi pelayanan yang masih memerlukan perbaikan sekaligus menjadi pendorong setiap unit kerja pelayanan publik dalam meningkatkan mutu pelayanannya.

BPTUHPT Siborongborong mempunyai tugas pokok melaksanakan pemeliharaan, produksi, pemuliaan, pengembangan, penyebaran dan distribusi ternak unggul, serta produksi dan distribusi benih/bibit hijauan pakan ternak. Atas dasar amanat Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 78/Permentan/ OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian, maka pada setiap semester BPTUHPT Siborongborong harus melakukan kegiatan pengumpulan dan pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan kedepan.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penyebaran dan distribusi bibit ternak unggul dan bibit hijauan pakan ternak, pelayanan informasi teknik pemeliharaan ternak dan hijauan pakan ternak yang diberikan oleh BPTUHPT Siborongborong yang hasilnya dituangkan dalam suatu dokumen pelaporan, dimaksudkan untuk menjangkau persepsi masyarakat dan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh BPTUHPT Siborongborong setiap 6 bulan atau satu semester (Januari-Juni dan Juli-Desember) pada setiap tahun, khususnya pada semester pertama tahun 2019 (Januari - Juni 2019).

2. Tujuan

Tujuan pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah untuk: (a) mengetahui tingkat pencapaian kinerja BPTUHPT Siborongborong dalam melayani peserta pelatihan; (b) mewujudkan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang mudah sehingga dapat

dilaksanakan secara lebih bermutu, berdayaguna dan berhasil guna; (c) menumbuhkan prakarsa dan peranserta masyarakat dalam peningkatan mutu pelayanan publik. Kemudian laporan pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan kegiatan pengukuran IKM bertujuan menyajikan data dan informasi mengenai hasil yang diperoleh dari pengukuran IKM sebagai gambaran tentang kinerja yang dicapai oleh BPTUHPT Siborongborong dalam pelaksanaan tugasnya.

C. Metode dan Manfaat

1. Metode

Metode pengukuran IKM dilakukan dengan cara pengumpulan data melalui pengisian instrumen berupa kuesioner terstruktur yang diterbitkan Kementerian Pertanian oleh para pengguna layanan BPTUHPT Siborongborong, utamanya pihak pelanggan yang memakai jasa pelayanan dari balai (pembeli bibit ternak dan kelompok peternak yang membutuhkan informasi).

2. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari pengukuran dan penyusunan laporan IKM meliputi: (a) tersedianya informasi tentang kinerja dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik; (b) tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan; (c) memacu persaingan positif antar unit kerja pelayanan publik di

lingkungan Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik.

II. UNSUR PELAYANAN PUBLIK, RESPONDEN, NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI IKM DAN MUTU PELAYANAN

A. Unsur Pelayanan

Unsur pelayanan yang diukur untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat meliputi 9 (Sembilan) unsur, yaitu:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Waktu/Tarif
5. Produk Layanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

B. Responden

Responden pengukuran IKM terhadap pelayanan BPTUHPT Siborongborong adalah para pelanggan, peserta magang paktek siswa-siswi, mahasiswa, kelompok peternak yang berkunjung yang datang di BPTUHPT Siborongborong, baik aparatur maupun non-aparatur (petani). Jumlah responden pengukuran IKM terhadap pengunjung ke

balai yang menggunakan jasa pelayanan balai sebanyak 65 orang, namun kami sampling hanya 25 (dua puluh lima) orang.

C. Nilai Persepsi

Nilai persepsi kepuasan masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang diberikan oleh BPTUHPT Siborongborong Semester I Tahun 2019 adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan	: 3,12
2. Prosedur	: 3,08
3. Waktu Pelayanan	: 3,08
4. Waktu/Tarif	: 3,16
5. Produk Layanan	: 3,16
6. Kompetensi Pelaksana	: 3,36
7. Perilaku Pelaksana	: 3,32
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	: 3,32
9. Sarana dan Prasarana	: 4,00

Secara rata-rata kumulatif atau keseluruhan. nilai persepsi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Informasi, pelatihan yang diberikan oleh BPTUHPT Siborongborong mencapai dengan kisaran 3.08 -3.36 , dari interval 1 sampai dengan 4.

D. Interval IKM

Nilai Interval IKM di BPTUHPT Siborongborong meliputi:

1. Persyaratan : 2 - 3
2. Prosedur : 2 - 3
3. Waktu Pelayanan : 2 - 3
4. Biaya/Tarif : 2 - 3
5. Produk Layanan : 2 - 3
6. Kompetensi Pelaksana : 2 - 3
7. Perilaku Pelaksana : 2 - 3
8. Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan : 2 - 3
9. Sarana dan Prasarana : 3-4

Secara kumulatif atau keseluruhan. interval IKM terhadap pelayanan oleh BPTUHPT Siborongborong berkisar antara 2 hingga 3 dengan angka rata-rata 3.29

E. Interval Konversi IKM

Nilai Interval Konversi IKM terhadap pelayanan BPTUHPT Siborongborong adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan : 80,5
2. Prosedur : 80,5
3. Waktu Pelayanan : 80,5
4. Biaya/Tarif : 85,0
5. Produk Layanan : 86,0
6. Kompetensi Pelaksana : 85,0
7. Perilaku Pelaksana : 85,0
8. Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan: 90,0
9. Sarana dan Prasarana : 85,0

Secara kumulatif atau keseluruhan. interval konversi IKM terhadap pelayanan bimbingan teknis dan pelayanan jasa produksi oleh BPTUHPT Siborongborong berkisar antara 80.05 hingga 90.00 dengan angka rata-rata 82.14

F. Mutu Pelayanan BPTUHPT Siborongborong

Mutu Pelayanan BPTUHPT Siborongborong dengan nilai konversi IK untuk setiap unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan : Baik
2. Prosedur : Baik
3. Waktu Pelayanan : Baik
4. Biaya/Tarif : Baik
5. Produk Layanan : Baik
6. Kompetensi Pelaksana : Baik
7. Perilaku Pelaksana : Baik
8. Penanganan Pengaduan,Saran Masukan : Baik
9. Sarana dan Prasarana : Baik

III. ANALISIS DATA

Berdasarkan hasil tabulasi data yang diperoleh dari ke-9 indikator unsur pelayanan masyarakat seperti telah disajikan pada Bab II terdahulu. maka Pada Tabel 1 berikut ini. secara menyeluruh dan berurutan dari yang terbesar hingga yang terkecil disajikan kembali nilai-nilai dan mutu pelayanan BPTUHPT Siborongborong pada ke-9 unsur pelayanan masyarakat tersebut selama Semester I (Januari s/d Juni 2019) sebagai berikut:

Tabel 1.
Nilai Persepsi. Interval Konversi dan Mutu Pelayanan
BPTUHPT Siborongborong Semester I Tahun 2019

No.	Unsur	Nilai Persepsi	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	3.12	81.5	Baik
2	Prosedur	3.08	75.6	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.08	75.6	Baik
4	Biaya/Tarif	3.16	81.5	Baik
5	Produk Layanan	3.16	81.5	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.36	85.2	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.32	84.0	Baik
8	Penanganan Pengaduan,Saran Masukan	3.32	84.0	Baik
9	Sarana dan Prasarana	4.00	90.0	Baik
Nilai Rata-Rata Keseluruhan			82.14	Baik

Mencermati Tabel 1 seperti tersebut di atas. maka dapat disimpulkan bahwa secara global/keseluruhan. indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPTUHPT Siborongborong selama Semester I tahun 2019 berada pada kategori mutu **BAIK** dengan nilai persepsi rata-rata

keseluruhan 3.29 (dari interval 1 sampai dengan 4) dan nilai konversi IKM mencapai 82,14 (dari kisaran nilai 25-100). Nilai konversi IKM sebesar 82,14 berada pada kisaran **Kategori B** atau mutu **Baik** dengan kisaran nilai antara 81.26 sampai dengan 100. Kondisi ini merupakan ada kenaikan yang cukup signifikan dibandingkan dengan semester sebelumnya, dimana pencapaian IKM BPTUHPT Siborongborong berada pada **Kategori B** atau mutu **Baik**.

Lebih lanjut lagi. pencermatan hasil pengukuran IKM secara parsial berdasarkan masing-masing unsur pelayanan menunjukkan bahwa nilai tertinggi atau terbaik pelayanan yang diberikan BPTUHPT Siborongborong selama Semester I tahun 2019 atau selama periode bulan Januari sampai dengan bulan Juni dicapai oleh 3 unsur pelayanan. yaitu unsur kompetensi pelayanan, mencapai nilai 3.36, **Sarana dan Prasarana**. Yang mana unsur pelayanan tersebut mencapai nilai tertinggi. yaitu **4.00** atau 100. Kondisi ini cukup menggembirakan namun masih perlu ditingkatkan lagi untuk mencapai titik capaian yang optimal mendekati sempurna. yaitu angka interval 4 atau nilai 100.

Pada sisi lain. nilai terkecil yang dicapai dalam pelayanan oleh BPTUHPT Siborongborong pada periode yang sama. terjadi pada unsur **Prosedur dan waktu pelayanan** dengan nilai capaian sebesar **3.08** atau 75,6 dan **Prosedur** dengan nilai capaian **3.00** atau 76,2 dan **Produk Layanan 3,12** atau **76,5**, **Perilaku dengan nilai capaian 3,16** atau **76,5** , meskipun nilai capaian telah mencapai kategori Baik namun masih merupakan yang terkecil diantara 9 (Sembilan) unsur pelayanan masyarakat. Hal ini dapat dimaklumi karena BPTUHPT Siborongborong sebagai lembaga atau instansi pelayanan pemerintah sampai saat ini lebih mengacu pada target pelayanan yaitu target produksi dan target distribusi dan target PNBPN yang sudah menjadi kontrak kinerja BPTUHPT dengan Dirjen PKH., maka sampai saat ini BPTUHPT Siborongborong belum secara tegas berani menetapkan ternak yang akan dikeluarkan segera atau tidak selalu tersedia mengingat tingginya permintaan konsumen sehingga sangat memerlukan daftar tunggu.

Berdasarkan hasil pengukuran IKM selama periode Semester I tahun 2019 seperti yang telah disajikan pada Tabel 1 di atas. maka upaya-upaya perbaikan yang tetap perlu terus dilakukan untuk meningkatkan capaian pelayanan prima atau pelayanan yang optimal kepada masyarakat berdasarkan urutan prioritas meliputi:

1. Unsur Persyaratan.

Untuk meningkatkan capaian kinerja unsur Persyaratan, maka BPTUHPT Siborongborong secara internal sudah menetapkan persyaratan berupa SOP terkait penjualan bibit ternak, permohonan kegiatan Bimtek, Pelayanan Informasi dan informasi pemeliharaan bibit ternak.

Untuk memperbaiki persyaratan pelayanan, maka perlu terus dilakukan upaya evaluasi pelaksanaan pelayanan dan perbaikan terhadap semua persyaratan pelayanan agar menjadi lebih sederhana dan lebih mudah dipenuhi dengan cepat oleh pengguna jasa.

2. Unsur Prosedur.

Untuk meningkatkan capaian kinerja unsur Prosedur, maka selain penerapan jadwal pelayanan standar yang merupakan SOP telah berlaku selama ini, diperlukan pula upaya peningkatan komunikasi dan koordinasi dengan pihak-pihak terkait yang turut berpartisipasi dalam pelayanan yang diberikan oleh BPTUHPT Siborongborong seperti data sumber instalasi, pakar pendamping dalam hal memberikan pelayanan informasi.

Untuk memperbaiki prosedur pelayanan, maka perlu terus dilakukan upaya evaluasi penyederhanaan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan agar menjadi semakin mudah dipenuhi dengan cepat oleh pengguna jasa.

3. Unsur Waktu Pelayanan

Untuk memperbaiki atau meningkatkan kemampuan petugas pelayanan, maka perlu untuk penetapan waktu pelayanan dalam upaya peningkatan pelayanan baik berupa informasi atau pun pelayanan terkait perolehan bibit ternak dan bibit HPT.

Upaya yang dapat dilakukan adalah kordinasi dengan instalasi terkait ketersediaan bibit ternak yang dapat dikeluarkan atau didistribusikan .

Untuk memperbaiki kecepatan pelayanan. maka perlu terus dilakukan upaya peningkatan keterampilan/*skills* petugas disamping memperbaiki mekanisme dan prosedur pelayanan agar dapat lebih sederhana dan mudah dilaksanakan

4.Unsur Biaya/Tarif

Untuk meningkatkan tanggung jawab pelayanan, maka perlu ditetapkan biaya/tarif yang mengacu pada PP Nomor 35 tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Pertanian. Upaya Penerapan biaya /tariff perlu di pertimbangkan sebagai pembanding dengan harga pasar setempat dan memperhitungkan biaya operasional lainnya yang mungkin muncul dilapangan.Untuk memperbaiki kewajaran biaya pelayanan, maka perlu terus dilakukan upaya studi banding dan evaluasi perkembangan keadaan maupun harga/biaya di lingkungan sekitarnya atau dilingkungan lembaga sejenis agar dapat terus dilakukan penyesuaian terhadap biaya pelayanan yang harus ditanggung pengguna jasa

5.Unsur Produk Layanan.

Untuk memperbaiki unsur kejelasan petugas pelayanan, maka perlu terus dilakukan upaya evaluasi penerimaan, penempatan dan evaluasi kinerja petugas pelayanan agar dapat dicapai kondisi *the right man in the right*

place in the right time (penempatan petugas dengan keahlian yang tepat di tempat yang sesuai dan waktu yang cocok).

Untuk memperbaiki unsur ini, maka perlu terus dilakukan upaya menghilangkan system nepotisme dalam perekrutan dan penempatan petugas serta pembinaan peningkatan sikap positif dan etos kerja petugas.

6. Unsur Kompetensi Pelaksanaan.

Untuk memperbaiki unsur ini, maka perlu terus dilakukan upaya pembinaan karakter atau kepribadian kepada seluruh petugas pelayanan sehingga mampu menjadikan pelayanan yang menjadi tugasnya sebagai ibadah atau pengabdian. Setiap pelayan ASN harus mempunyai etos kerja dan dedikasi yang tinggi dan mempunyai kompetensi di bidang pelayanan. Untuk itu perlu diadakan studi banding keluar sesame UPT yang mempunyai pelayanan yang sama dalam hal TUPOKSI UPT perbibitan.

7. Unsur Perilaku Pelaksana.

Untuk memperbaiki kedisiplinan pelaksana pelayanan, maka perlu terus dilakukan upaya pembinaan dan pengembangan karakter melalui pengembangan sikap kepribadian dan etos kerja petugas sampai petugas tersebut mampu menjadikannya sebagai karakter sehari-hari.

8. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran Masukan

. Untuk memperbaiki kenyamanan lingkungan pelayanan, maka perlu terus dilakukan upaya memperbaiki sarana prasarana yang ada dan suasana kondusif lingkungan seperti kesegaran, keharuman, kebersihan dan lain-lain. Apabila ada pengaduan dan saran masukan yang masuk ke balai untuk segera dikordinasikan untuk dapat dipecahkan bersama demi memperoleh suatu solusi penyelesaian permasalahan.

9. Unsur Sarana dan Prasarana

Untuk memperbaiki keamanan pelayanan, maka perlu terus dilakukan upaya meningkatkan sarana prasarana keamanan, peningkatan karakter dan etos kerja seluruh petugas, utamanya petugas keamanan serta penerapan pola *reward and punishment* (penghargaan dan sanksi) yang tegas.

IV. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil pengukuran IKM terhadap pelayanan yang dilakukan oleh BPTUHPT Siborongborong selama periode Semester I (Januari-Juni) 2019, maka secara global dari 9 unsur pelayanan, kinerja pelayanan BPTUHPT siborongborong telah mencapai hasil yang *baik*. Secara parsial, kategori sangat baik ini dicapai oleh semua unsur pelayanan. Kondisi ini merupakan peningkatan kinerja yang cukup signifikan dari tahun-tahun sebelumnya yang masih berada pada kategori *baik*.

Unsur pelayanan terbaik dicapai dalam unsur *persyaratan, kompetensi pelayanan*, serta unsur *saran prasarana*, sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah diantara yang terbaik adalah unsur *Penanganan pengaduan, prosedur, waktu pelayanan, produk layanan* dan unsur *perilaku pelaksana*.

Kedepan, sebagai tindak lanjut pencapaian kinerja pelayanan publik yang lebih baik/optimal, maka BPTUHPT Siborongborong akan terus melakukan perbaikan-perbaikan pada semua unsur pelayanan melalui upaya-upaya yang meliputi:

1. Penyusunan standar biaya internal bagi pelayanan kepada publik, misalnya untuk pelayanan jasa petugas/pegawai, jasa pemanfaatan aset yang belum terakomodasi dalam peraturan pemerintah atau jasa pelayanan kerjasama bimbingan teknis.
2. Peningkatan komunikasi dan koordinasi dengan pihak-pihak terkait yang turut berpartisipasi dalam pelayanan yang diberikan oleh BPTUHPT Siborongborong seperti data sumber dari instalasi, pelaku usaha dan pegawai/pejabat pemerintah daerah atau pemerintah pusat.
3. Peningkatan kompetensi atau kapasitas kemampuan petugas, baik pengetahuan, sikap, maupun keterampilannya melalui diklat-diklat, magang, studi banding atau *in house training*.
3. Pembinaan sikap dan etos/budaya kerja kepada seluruh petugas pelaksana agar semakin menyadari tanggungjawabnya dan mampu memberikan pelayanan terbaik dengan motivasi beribadah dan pengabdian.
4. Perbaikan sistem penerimaan, penempatan dan evaluasi kinerja petugas pelayanan agar dapat dicapai kondisi *the right man in the right place in the right time*.
5. Pengendalian nepotisme dalam perekrutan dan penempatan petugas serta pembinaan peningkatan sikap positif dan etos kerja petugas.
6. Peningkatan keterampilan/*skills* petugas disamping memperbaiki mekanisme dan prosedur pelayanan agar dapat lebih sederhana dan mudah dilaksanakan.
7. Penyempurnaan evaluasi pelaksanaan pelayanan dan perbaikan terhadap semua persyaratan pelayanan agar menjadi lebih sederhana dan lebih mudah dipenuhi dengan cepat oleh pengguna jasa.
8. Penyesuaian tarif/biaya pelayanan sesuai perkembangan harga dan perkembangan lingkungan sekitarnya.

V. PENUTUP

Secara global dari 9 unsur pelayanan yang telah dilakukan BPTUHPT Siborongborong selama periode semester I (Januari-Juni 2019), kinerja pelayanan BPTUHPT Siborongborong telah mencapai hasil yang **baik**. Secara parsial, kategori sangat baik ini dicapai oleh beberapa unsur pelayanan. Kondisi ini merupakan ada penurunan kinerja yang cukup signifikan dari tahun-tahun sebelumnya yang masih berada pada kategori **baik**.

Unsur pelayanan terbaik dicapai dalam unsur sarana dan prasarana, persyaratan, biaya dan tarif serta unsur kompetensi pelaksana pelayanan, sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah diantara yang terbaik adalah unsur penanganan pengaduan, saran masukan, prosedur, waktu pelayanan, produk layanan, dan unsur perilaku pelaksana.