LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BPTUHPT SIBORONGBORONG
TRIWULAN I TA. 2024

BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK SIBORONGBORONG

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepadaTuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan I pada BPTUHPT Siborongborong.

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.

Siborongborong,1 April 2024
Kepala Balai

Agus Maruli Gultom
NIP.196708131996031001

FORMULIR PENGISIAN IKM TRIWULAN I

1. Penetapan Pelaksanaan

Survei dilakukan setiap selesai kegiatan pelayanan kepada pengguna layanan di BPTUHPT Siborongborong selama bulan Januari – Maret melalui isian formulir IKM secara offline .

2. Pengolahan Data

Pengolahan data responden dari seluruh kegiatan layanan disajikan dalam bentuk report IKM dilampirkan dalam laporan ini

Berikut ini adalah interpretasi penilaian IKM :

No	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	3,064-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,532-4,00	88,31-100	A	Sangat Baik

3. Pelaksanaan

a. Kuesioner

Kuesioner yang digunakan dalam survei IKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara no.14 tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kuesioner terbagi atas :

1. Bagian pertama berisikan judul kuesioner
2. Bagian kedua berisikan identitas responden
3. Bagian ketiga berisikan daftar pertanyaan dengan jawaban pilihan.

Bentuk pilihan jawaban dalam setiap pertanyaan unsur terdiri dari 4 kategori:

- Tidak sesuai, dengan nilai 1
- Kurang sesuai, dengan nilai 2
- Sesuai, dengan nilai 3
- Sangat sesuai, dengan nilai 4

b. Responden dan Waktu Pelaksanaan

Penetapan jumlah responden untuk pelayanan kunjungan berdasarkan sampling, sedangkan responden diluar pelayanan kunjungan semua menjadi responden.

Waktu Pengumpulan Data adalah setiap selesainya pelayanan, bulan Januari s/d Maret 2024.

4. Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang menyajikan informasi tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPTUHPT Siborongborong selama Triwulan I

HASIL DAN PELAKSANAAN

A. Hasil

1. Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat bulan Januari – Maret 2024 dilakukan kepada mereka yang telah menggunakan jasa atau layanan di BPTUHPT Siborongborong. Yang selanjutnya disebut sebagai responden. Ada 3 jenis layanan publik yang dapat dilibatkan dalam survei kepuasan masyarakat, yaitu layanan kunjungan, pembelian bibit ternak, dan pembelian HPT. Pembelian bibit ternak dan HPT merupakan salah satu TUPOKSI BPTUHPT Siborongborong. Pada Triwulan I telah dilakukan survei Kepuasan Masyarakat terhadap penggunaan jasa di BPTUHPT Siborongborong sejumlah 25 responden. Dengan mengisi kuesioner secara offline dan diperoleh analisa

2. Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai akhir sesuai hasil survei IKM secara Offline didapatkan Nilai BPTUHPT Siborongborong pada Triwulan II yaitu periode April s/d Juni adalah 84,92 yang dikonversikan menjadi nilai Baik (B). Berikut hasil Nilai Rata – Rata (NRR) indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Sembilan unsur penilaian.

No	Unsur Pelayanan	NRR	Kualitas Pelayanan
U1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian **persyaratan pelayanan** dengan jenis layanan	3,32	Baik
U2	Bagaimana pemahaman saudara tentang **prosedur layanan**	3,28	Baik
U3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan **waktu** dalam memberikan pelayanan	3,28	Baik
U4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran **biaya/tarif dalam** pelayanan	3,36	Baik

U5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian **produk pelayanan** antara yang tercantum dalam standart pelayanan antara yang tercantum dalam standart pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,32	Baik
U6	Bagaimana pendapat saudara tentang **kompetensi/kemampuan** petugas dalam pelayanan	3,40	Baik
U7	Bagaimana pendapat saudara **perilaku petugas** dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,44	Baik
U8	Bagaimana pendapat saudara tentang **Penanganan pengaduan** dan keluhan	3,16	Baik
U9	Bagaimana pendapat saudara tentang **Sarana Prasarana** pengguna	3,36	Baik
	Jumlah Nilai Rata-rata	**3,32**	**Baik**

B. Pembahasan

Unsur– unsur yang terkandung dalam kuesioner dapat dijadikan acuan untuk melihat tingkat pelayanan yang sudah diberikan, dan secara rinci dapat digunakan sebagai dasar untuk memperbaiki kinerja. Ada 2 hal penting yang harus diutamakan dalam memberikan pelayanan publik. Point penting pertama terkait dengan indikator efisiensi yang dapat dilihat dengan mudah tidaknya prosedur layanan, kecepatan dan biaya yang terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Yang kedua adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana mensikapi keluhan dari masyarakat, dan pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

Dari survei yang dilakukan pada Triwulan I didapatkan nilai IKM yang di dapat sebesar **3,32** berada dalam interval nilai 3,28-3,52 demikan juga nilai persepsi IKM sebesar 83,03 berada dalam interval persepsi IKM 76,61-88,30 angka ini menunjukan mutu pelayanan di BPTUHPT Siborongborong mendapat nilai baik.

Dari nilai unsur point terendah terdapat pada U8,U3, dan U2 yaitu terkait tentang : penanganan pengaduan, waktu pelayanan, dan prosedur layanan dalam memberikan layanan, dengan nilai NRR 3,16, NRR 3,28, dan NRR 3,28. Rendahnya unsur ini karena pengguna layanan berupa kunjungan, PKL dan magang serta pembelian bibit merasa ada beberapa kesulitan

yang mereka temui saat mendapatkan layanan kunjungan pengunjung mengeluhkannya kurangnya Penanganan pengaduan, waktu pelayanan tidak tepat waktu yang terlalu berbelit-belit sehingga waktu penyesaiannya cukup lama,

Sedangkan untuk pelayanan yang terkait dengan PKL dan magang, sarana dan prasarana akomodasi dan transportasi selama PKL dan magang. Untuk magang dan PKL akomodasi dan trasnportasi menjadi tanggung jawab peserta. Serta perlu pembinaan terhadap pelaksana pelayan informasi.

Untuk pelayanan pembelian bibit pembeli merasa terkendala dalam proses pemenuhan permintaan pembelian yang cenderung lama. Hal ini dikarenakan permintaan yang tinggi tidak sebanding dengan ketersediaan bibit sehingga harus menunggu untuk mendapatkan bibit. Pemenuhan permintaan pembelian berdasarkan urutan surat masuk atau permohonan pembelian.

ANALISIS DATA IKM

Berdasarkan hasil tabulasi data yang diperoleh dari ke-9 indikator unsur pelayanan masyarakat seperti telah disajikan sebelumnya ,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 Triwulan I (Januari s/d Maret 2024) sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Persepsi. Interval Konversi dan Mutu Pelayanan BPTUHPT Siborongborong Triwulan I Tahun 2024

No.	Unsur	Nilai Persepsi	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	3,32	81	Baik
2	Prosedur	3,28	80	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,28	80	Baik
4 M	Biaya/Tarif	3,36	81	Baik
5	Produk Layanan	3,32	81	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,40	81	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,44	83	Baik
8	Penanganan Pengaduan,Saran Masukan	3,28	80	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,36	81	Baik
Nilai Rata-Rata Keseluruhan		**3,32**	**83,03**	**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 Triwulan I TA.2024 berada pada kategori mutu ***BAIK*** dengan nilai persepsi rata-rata keseluruhan 3.32 (dari kisaran nilai 3,16-3,40) dan nilai konversi IKM mencapai 83,03. Nilai konversi IKM sebesar 83,03 berada pada kisaran ***Kategori B*** atau mutu ***Baik*** (dari kisaran nilai 76,61-88,30). Kondisi ini merupakan ada peningkatan yang signifikan dibandingkan dengan Triwulan sebelumnya,dimana pencapaian IKM BPTUHPT Siborongborong berada pada ***Kategori B*** atau mutu ***Baik***.

Lebih lanjut pencermatan hasil pengukuran IKM secara parsial berdasarkan masing-masing unsur pelayanan menunjukkan bahwa nilai tertinggi atau terbaik pelayanan yang diberikan BPTUHPT Siborongborong selama Triwulan I 2024 atau selama periode bulan Januari s/d Maret dicapai oleh 3 unsur

pelayanan. yaitu unsur perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana, biaya/tarif dan dan mencapai nilai 3,36 s/d 3,44. Yang mana unsur pelayanan tersebut mencapai nilai tertinggi. yaitu 3,44 ;3.40 atau 83; 81. Kondisi ini cukup memuaskan 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 ***penanganan pengaduan dan prosedur dan waktu pelayanan*** dengan nilai capaian sebesar ***3.16*** atau 80,00 ; ***Prosedur*** dan ***waktu pelayanan*** dengan nilai capaian sebesar ***3.28*** atau 80,00 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 PNBP yang sudah menjadi kontrak kinerja BPTUHPT dengan Dirjen PKH., maka sampai saat ini BPTUHPT Siborongborong belum secara tegas menetapkan ternak yang akan dikeluarkan segera atau tidak selalu tersedia mengingat tingginya permintaan konsumen sehingga sangat memerlukan daftar tunggu sehingga pelayanan belum dapat sesegera mungkin.

KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

Kesimpulan

1. Secara keselurahan nilai IKM terhadap pelayan publik, BPTUHPT Siborongborong pada Triwulan I adalah “Baik”
2. Hal yang harus mendapatkan perhatian adalah terkait kecepatan waktu pelayanan. Meskipun begitu pelayanan di unsur yang lain tetap harus ditingkatkan,setiap layanan harus tetap mengacu pada SOP yang berlaku.
3. Pembinaan dan pengembangan karakter melalui pengembangan sikap kepribadian dan etos kerja petugas sampai petugas tersebut mampu menjadikannya sebagai karakter sehari-hari.
4. Perbaikan sarana prasarana yang ada dan suasana kondusif lingkungan seperti ada kotak saran, kesegaran, keharuman, kebersihan.
5. Pembinaan karakter atau kepribadian kepada seluruh petugas Pelayanan sehingga mampu menjadikan pelayanan yang menjadi tugasnya sebagai ibadah atau pengabdian.

Tindak Lanjut

Sebagai unit pelayanan publik BPTUHPT Siborongborong harus tetap meningkatkan kualitas layanannya dari waktu ke waktu. Juga meningkatkan kemampuan SDM dalam memberikan layanan publik.