

LAPORAN SKM SEMESTER II TAHUN 2024



Balai Pembibitan ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak
Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan
Kementerian Pertanian



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan ternak Siborongborong yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas kegiatan pelayanan di BPTUHPT Siborongborong.

Laporan ini memuat hasil Survey Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan yang dicapai BPTUHPT Siborongborong selama semester II tahun 2024. Survei berdasarkan pendapat masyarakat mengenai apa yang dirasakan dalam memperoleh layanan di BPTUHPT Siborongborong yang diisi secara online maupun offline oleh pengguna jasa layanan balai.

Pelaksanaan survei dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui hasil survei ini, diharapkan menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada unit pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja pelayanan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada balai dimasa yang akan datang.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyampaian laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak guna perbaikan kualitas laporan di masa yang akan datang.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu pelaksanaan kegiatan ini dan semoga dapat bermanfaat bagi semua.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
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	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner.....	13
2. Hasil Olah Data SKM.....	14
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	15
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Semester II Tahun 2023	16

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 mengamanatkan 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 BPTUHPT Siborongborong sebagai salah satu UPT Kementerian Pertanian dalam memberikan pelayanan publik pada, 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.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh BPTUHPT Siborongborong

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada BPTUHPT Siborongborong yang dilaksanakan oleh tim PPID. Tim PPID BPTUHPT Siborongborong ini juga adalah tim yang memberikan pelayanan berupa pemberian informasi langsung kepada masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan 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. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BPTUHPT Siborongborong yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara 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** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
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, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada saat Masyarakat/stakeholder datang ke kantor. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya di kolektifkan oleh tim yang memberikan pelayanan. Dengan cara ini penerima layanan akan aktif melakukan pengisian koesioner atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 5 (Lima) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Juli - November 2024	104
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober - November 2024	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2024	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada BPTUHPT Siborongborong berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Semester II tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada BPTUHPT Siborongborong dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 29 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 26 orang.

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 26 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	16	61 %
		PEREMPUAN	10	39 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	
		SLTP	0	
		SLTA	15	58%
		DIII	5	19 %
		SI	5	19 %
		S2	1	4 %
3	PEKERJAAN	PNS/AKADEMISI	12	46 %
		TNI/POLRI	0	
		SWASTA	8	30 %
		WIRAUSAHA	0	
		LAINNYA	6	24 %
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	11	42 %
		LAYANAN B	8	30 %
		LAINNYA	7	28 %

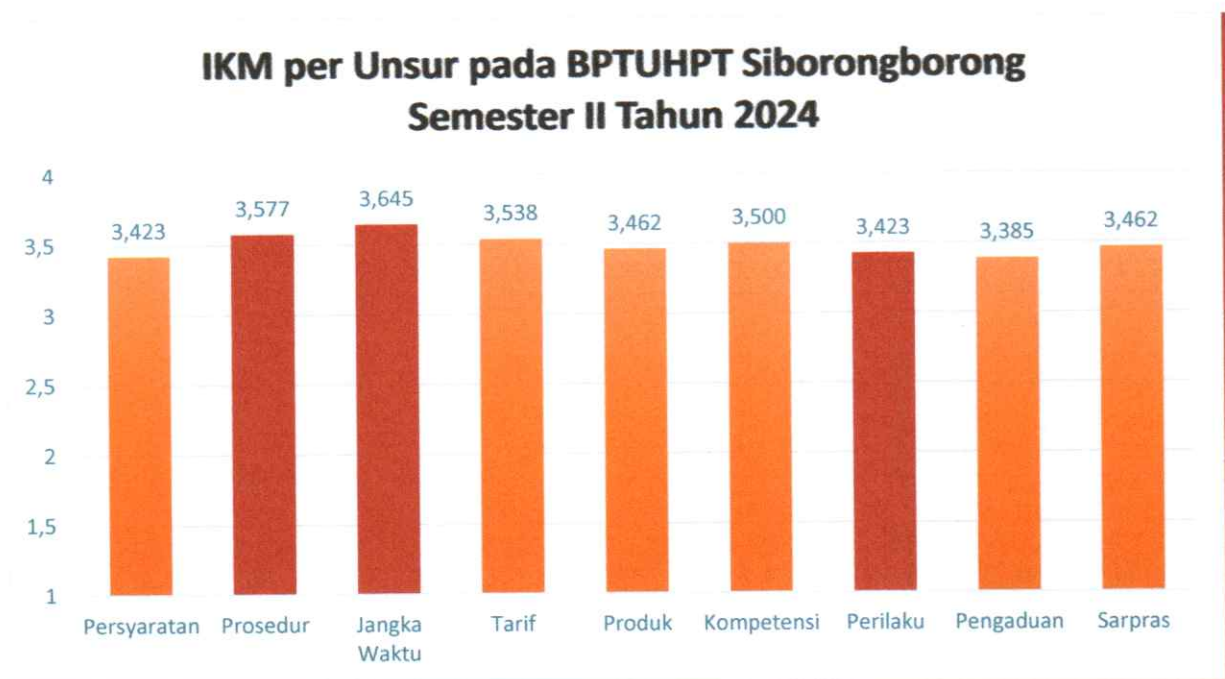
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,423	3,577	3,645	3,538	3,462	3,500	3,423	3,385	3,462
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	87,29 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- Kualitas Pengaduan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,385. Selanjutnya Kesesuaian Persyaratan yang mendapatkan nilai 3,423 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga kemudahan Kesesuaian perilaku yang mendapatkan nilai 3,423 termasuk tiga unsur terendah.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kecepatan pelayanan (Jangka Waktu) mendapatkan nilai tertinggi 3,645. kemudian Prosedur layanan dengan nilai tertinggi kedua yaitu :3,577 serta tarif 3,538 mendapatkan nilai tertinggi ketiga.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- "Waktu menunggu yang terlalu lama".
- "Permintaan belum dapat diproses dengan cepat".
- "Layanan pengaduan atau saran dan kritik belum tersedia".

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Jumlah pegawai pada BPTUHPT Siborongborong sangat terbatas sehingga pegawai yang khusus dapat melayani di meja layanan terbatas sehingga waktu tunggu yang dibutuhkan akan lebih lama
- Karena permintaan yang sangat banyak sehingga permintaan masyarakat tidak dapat di proses secara cepat karena melihat ketersediaan bibit temak yang terbatas secara khusus pemenuhan permintaan temak babi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka 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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 9 Agustus 2024 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

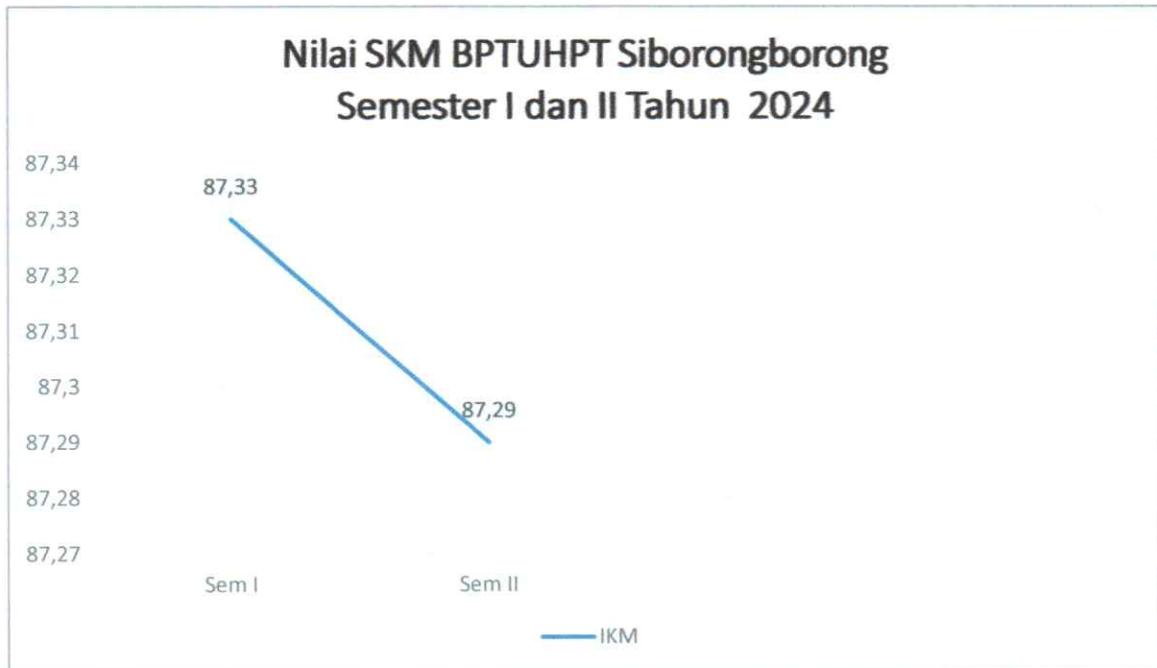
Tabel 2. Tabel Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kesesuaian Produk Layanan	Membuat SOP pelayanan pada papan pengumuman di ruang layanan			√		Bagian Humas
		Membuat Leaflet/Brosur terkait informasi balai			√		Bagian Humas
		Membuat Laporan SKM				√	Bagian Humas
		Membuat Laporan FKP				√	Bagian Humas

4.3 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 BPTUHPT Siborongborong dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 2. Grafik Tren SKM



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi Penurunan indeks kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I s.d Semester II tahun 2024 pada BPTUHPT Siborongborong dikarenakan berkurangnya responden kuisisioner.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Semester II periode Juli hingga November 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di BPTUHPT Siborongborong, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM **87,29**.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Pengaduan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,385. Selanjutnya Persyaratan yang mendapatkan nilai 3,423 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga kemudahan Kesesuaian Perilaku yang mendapatkan nilai 3,423.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kecepatan pelayanan (Jangka Waktu) mendapatkan nilai tertinggi 3,645. kemudian Prosedur layanan dengan nilai tertinggi kedua yaitu :3,577 serta tarif/ biaya 3,538 mendapatkan nilai tertinggi ketiga.

Siborongborong, November 2024

Kepala BPTUHPT Siborongborong



Yusuf Maulana Yusuf, S.Pt, M.Si

NIP. 197501082000031001


LAMPIRAN

1. Kuesioner

	No. Dokumen	BPTUHPT-EM-UP-06-03	Revisi ke	03
	Tgl. Berlaku	23-08-23	Halaman	Page 1 of 2
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN/KONSUMEN				
Subjek	Pelanggan	Nama		
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P			
Pendidikan	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan	<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI/POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> Lainnya (Sebutkan)			
Alamat				
Tgl. Pelaksanaan				Page : 1/1 (One page only)
Jenis layanan yang diterima (Mis: Surat pertinan, sertifikat dan rekomendasi)				
Kepada : Pelanggan/Konsumen,				
<p>Terimakasih atas kepercayaan Bapak/Ibu menggunakan jasa pelayanan kami untuk pemesanan bibit ternak/HPT, pelayanan informasi pengembangan ternak, pelayanan bimbingan teknis terkait pembibitan ternak dan pemeliharaan HPT. Kami senantiasa berusaha untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.</p> <p>Kami sangat berharap, melalui survey ini, Bapak/Ibu bisa memberikan input dan feedback, sebagai salah satu sumber informasi bagi kami untuk melakukan perbaikan yang berkesinambungan, sehingga pelayanan kami akan menjadi lebih baik.</p> <p>Hormat Kami,</p> <p>Seksi Informasi dan Jasa Produksi BPTUHPT Siborongborong</p> <p>Note : Mohon kuesioner ini di isi dengan sebenarnya demi perbaikan pelayanan kedepan.</p>				

KUESIONER UNTUK PELANGGAN/TAMU YANG BERKUNJUNG KE BPTUHPT SIBORONGBORONG

No	Questioner	A	B	C	D
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?				
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?				
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?				
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?				

	No. Dokumen	BPTUHPT-EM-UP-06-03	Revisi ke	03	
	Tgl. Berlaku	23-08-23	Halaman	Page 2 of 2	
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN/KONSUMEN					
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?				
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?				
7	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?				
8	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?				
9	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?				
A=Tidak Sesuai, B=Kurang Sesuai, C=Sesuai, D=Sangat Sesuai					

SARAN PERBAIKAN

Atas nama pelayanan BPTUHPT Siborongborong yang di evaluasi atau dinilai	
Tanda Tangan dan Stempel (Pelanggan)	
Kelompok/Organisasi/instansi	
Nama	
Jabatan/Posisi	
Bagian	
Tanggal	
Perorangan	
Nama	
Alamat	
Pekerjaan	
Umur	
Tanda Tangan	
Tanggal	
<p>Kami menghargakan kuesioner ini di isi dengan jujur-jujurnya demi perbaikan pelayanan kedepan.</p> <p>Terimakasih banyak atas kebalikan dan kerjasama Bapak/Ibu.</p>	

2. Hasil Olah Data SKM

SNilai /Unsur	89	93	95	92	90	91	89	88	90
NRR / pertanyaan	3,423	3,577	3,654	3,538	3,462	3,500	3,423	3,385	3,462
NRR tertbg/ pertanyaan	0,380	0,397	0,406	0,393	0,385	0,389	0,380	0,376	0,385
NRR tertbg/unsur	0,380	0,397	0,406	0,393	0,385	0,389	0,380	0,376	0,385
								*)	**)
IKM Unit pelayanan								3,491	87,286

Keterangan :

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,423
U2	Prosedur Pelayanan	3,577
U3	Kecepatan Pelayanan	3,654
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,538
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,462
U6	Kompetensi Petugas	3,500
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,423
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,385
U9	Penanganan Pengaduan	3,462

IKM UNIT PELAYANAN :

87,29

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)

: 88,31 - 100,00

C (Kurang Baik)

: 65,00 - 76,60

B (Baik)

: 76,61 - 88,30

D (Tidak Baik)

: 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	57,69	42,31	34,62	46,15	53,85	50,00	57,69	61,54	53,85
Sangat Baik	42,31	57,69	65,38	53,85	46,15	50,00	42,31	38,46	46,15
Kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden

26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	15	11	9	12	14	13	15	16	14
Sangat Baik	11	15	17	14	12	13	11	10	12
Kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	26	26	26	26	26	26	26	26	26

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,69
U6	Kompetensi Petugas	3,25
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,18
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,06
U8	Penanganan Pengaduan	3,05
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,04
U2	Prosedur Pelayanan	2,76
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,70
U3	Kecepatan Pelayanan	2,65

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Semester II Tahun 2024

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024



**BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK
SIBORONGBORONG**

2024

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka

BPTUHPT Siborongborong perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh BPTUHPT Siborongborong selama periode Semester II tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester II Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,423	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,577	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,654	Baik
4	Biaya/Tarif	3,538	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,462	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,500	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,423	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,385	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,462	Baik

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan perbaikan lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 1 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:


Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM



No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Membuat fasilitas berupa kotak saran pelayanan Pengaduan di meja layanan			√		Bagian Humas
		Menambahkan leaflet/brosur terkait informasi balai pada meja layanan				√	Bagian Humas
2	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan dan Biaya /Tarif	Membuat banner Harga PP tarif di setiap ruang pelayanan baik kantor dan setiap instalasi (4 instalasi)				√	Bagian Humas
		Membuat Laporan FKP dan SKM				√	Bagian Humas


BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Membuat fasilitas berupa kotak saran Pengaduan di meja layanan	Sudah	Sudah dibuatkan kotak saran Pengaduan pelayanan yang terletak di ruang layanan		-

2	Membuat banner Harga PP tarif di setiap ruang pelayanan kantor dan setiap instalasi (4 instalasi)	Sudah	Telah dibuatkan banner harga PP tarif di setiap ruang pelayanan publik		-
3	Membuat Laporan FKP Semester II tahun 2024	Sudah	Telah dibuatkan laporan FKP untuk periode Juli - Desember yang dilaksanakan 19 Agustus 2024		-

4	Membuat Laporan SKM Semester II tahun 2024	Sudah	Telah dibuatkan laporan SKM Semester II untuk tahun 2024		-
---	--	-------	--	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. BPTUHPT Siborongborong telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Tidak terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti



Siborongborong, November 2024

Kepala BPTUHPT Siborongborong

Yuda Maulana Yusuf, S.Pt, M.Si

NIP. 197501082000031001