# LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
# BPTUHPT SIBORONGBORONG
# TRIWULAN II 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 II 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 Juli 2024
Kepala Balai

Yude Maulana Yusuf
NIP.197501082000031001

**FORMULIR PENGISIAN IKM TRIWULAN II**

**1. Penetapan Pelaksanaan**

Survei dilakukan setiap selesai kegiatan pelayanan kepada pengguna layanan di BPTUHPT Siborongborong selama bulan April – Juni 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 April s/d Juni 2024.

**4. Penyusunan Laporan**

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

## HASIL DAN PELAKSANAAN

### A. Hasil

1. Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat bulan April – Juni 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 II 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 | 3,44 | Baik |
| U2 | Bagaimana pemahaman saudara tentang **prosedur layanan** | 3,36 | Baik |
| U3 | Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan **waktu** dalam memberikan pelayanan | 3,40 | Baik |
| U4 | Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran **biaya/tarif dalam** pelayanan | 3,44 | 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 | 3,36 | Baik |
| U6 | Bagaimana pendapat saudara tentang **kompetensi/kemampuan** petugas dalam pelayanan | 3,52 | 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 | 3,28 | Baik |
| U9 | Bagaimana pendapat saudara tentang **Sarana Prasarana** pengguna | 3,36 | Baik |
| | **Jumlah Nilai Rata-rata** | **3,40** | **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 II didapatkan nilai IKM yang di dapat sebesar **3,40** berada dalam interval nilai 3,28-3,52 demikan juga nilai persepsi IKM sebesar 84,92 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,U9,U5,U2 dan U3 yaitu terkait tentang : penanganan pengaduan, Sarana dan Prasarana ,produk layanan,prosedur dan waktu dalam memberikan layanan, dengan nilai NRR 3,28, NRR 3,36, , NRR 3,36, , NRR 3,36 dan NRR 3,40. 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 sarana prasarana ,waktu pelayanan tidak tepat waktu yang terlalu berbelit-belit sehingga waktu penyesaiannya cukup lama, produk layanan memiliki nilai rata-rata per unsur yang terrendah dibandingkan unsur layanan lainnya. Hal ini disebabkan karena adanya wabah PMK,ASF menyebabkan BPTUHPT Siborongborong melakukan pembatasan-pembatasan dalam memberikan layanan kepada peternak, misal untuk ternak, dimana proses distribusinya dilakukan dengan mengikuti peraturan yang ditetapkan oleh satgas Keswan baik balai maupun satgas lapangan.

Pembatasan lalu lintas juga dilakukan khususnya untuk kegiatan yang langsung ke lapangan (berhubungan langsung dengan ternak). Hal ini dilakukan untuk mencegah masuk dan menyebarkan ASF, PMK ke lokasi BPTUHPT Siborongborong, dan kedepan akan ada peninjauan ulang dengan SOP pelayanan,

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 II (April s/d Juni 2024) sebagai berikut:

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

| No. | Unsur | Nilai Persepsi | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Persyaratan | 3,44 | 82 | Baik |
| 2 | Prosedur | 3,36 | 81 | Baik |
| 3 | Waktu Pelayanan | 3,40 | 81 | Baik |
| 4 | Biaya/Tarif | 3,44 | 83 | Baik |
| 5 | Produk Layanan | 3,36 | 81 | Baik |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3,52 | 84 | Baik |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3,44 | 83 | Baik |
| 8 | Penanganan Pengaduan,Saran Masukan | 3,28 | 80 | Baik |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 3,36 | 82 | Baik |
| **Nilai Rata-Rata Keseluruhan** | | **3,40** | **84,92** | **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 II TA.2024 berada pada kategori mutu ***BAIK*** dengan nilai persepsi rata-rata keseluruhan 3.40 (dari kisaran nilai 3,16-3,40) dan nilai konversi IKM mencapai 84,92. Nilai konversi IKM sebesar 84,92 berada pada kisaran ***Kategori B*** atau mutu ***Baik*** (dari kisaran nilai 76,61-88,30). Kondisi ini merupakan ada peningkatan yang signifikan dibandingkan dengan semester 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 II 2024 atau selama periode bulan April s/d Juni dicapai oleh 3 unsur pelayanan. yaitu unsur Kompetensi Pelaksana, biaya/tarif dan perilaku pelaksana dan mencapai nilai 3,44 s/d 3,52.

Yang mana unsur pelayanan tersebut mencapai nilai tertinggi. yaitu 3,52 ;3.44 atau 84; 83. 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 ***sarana prasarana dan penanganan pengaduan*** dengan nilai capaian sebesar ***3.36*** atau 80,00 ; ***produk layanan*** dengan nilai capaian ***3,36*** atau 81; ***Prosedur*** dan ***waktu pelayanan*** dengan nilai capaian sebesar ***3.36*** atau 81,00 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 II 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.