

LAPORAN

SKM

SEMESTER I

2024



BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL HIJAUAN PAKAN TERNAK SIBORONGBORONG
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 I 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



Siborongborong, 28 Juni 2024

Kepala Balai,

Yuda Maulana Yusuf

NIP.197501082000031001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI.....	1
BAB I . PENDAHULUAN	6
1.1 Latar Belakang	6
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	7
1.3 Tujuan SKM.....	7
1.4 Manfaat Pengukuran SKM.....	8
1.5 Hasil yang Diharapkan	8
BAB II. METODE PENGUKURAN.....	9
2.1 Ruang Lingkup	9
2.2 Tahapan Kegiatan Survei	11
2.3 Pengumpulan Data.....	12
2.4 Penetapan Responden.....	12
2.5 Penyusunan Laporan	14
BAB III. PENGUKURAN SKM.....	15
3.1 Responden	15
3.1.1 Profil Responden Berdasarkan Usia	15
3.1.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	16
3.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	16
3.1.4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan	17
3.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.....	18
3.3 Analisis Kinerja Pelayanan BPTUHPT Siborongborong kepada Masyarakat.....	21
BAB IV. ANALISIS DATA	22
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	26
5.1 Kesimpulan.....	26
5.2 Rekomendasi.....	26

Lampiran laporan Hasil Tindak Lanjut

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tim Survey Kepuasan masyarakat	5
Gambar 2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	16

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Klasifikasi Berdasarkan Usia	15
Grafik 2 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	16
Grafik 3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan	17
Grafik 4 Nilai Rata-Rata Per Unsur	18
Grafik 5 Analisis Kriteria Pelayanan BPTUHPT Siborongborong.....	21

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Unsur Pelayanan	10
Tabel 2 Jadwal Kegiatan Survey	10
Tabel 3 Nilai Persepsi.....	11
Tabel 4 Nilai Interval Konversi	14
Tabel 5 Data Klasifikasi Berdasarkan Usia	15
Tabel 6 NRR Unsur Januari-Juni 2024	18
Tabel 7 NRR Januari – Juni 2024.....	19
Tabel 8 NRR Unsur Januari – Juni 2023 dan Januari – Juni 2024.....	19
Tabel 9 Nilai Unsur Terbesar dan Terkecil.	20
Tabel 10 Analisis PerUnsur Pelayanan	25

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



GAMBAR 1 TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

SK Kepala Balai Pembibitan Ternak Unggul Dan Hijauan Pakan Ternak Siborongborong Nomor : 08019/Kpts/HM.160/F.2.F/04/2024 tanggal 08 April 2024 tentang Penetapan PPID yang diunjuk sebagai Tim Survei Kepuasan Masyarakat dan Pengukuran Indeks Penerapan Nilai Budaya Kerja pada Balai Pembibitan Ternak Unggul Dan Hijauan Pakan Ternak Siborongborong

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.

Sesuai amanat UU No. 25 tahun 2009 dan 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.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Perkembangan dan perubahan globalisasi yang mempengaruhi seluruh aspek kehidupan seperti disektor ekonomi, investasi, barang dan jasa, menjadikan para pelaku birokrasi (aparatur) semakin ditantang dan dituntut untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanannya terhadap masyarakat.

Diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan guna mengetahui sejauh mana pelayanan publik mampu memenuhi harapan masyarakat sesuai dengan perkembangan zaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi

perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Survey kepuasan masyarakat dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pertanian No 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementrian Pertanian. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*)..

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. Sebagai wahana untuk menyerap aspirasi masyarakat berupa saran, harapan dan komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan untuk dijadikan pedoman dalam menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan

publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

1.4.Manfaat Pengukuran SKM

Manfaat kegiatan pengukuran SKM adalah :

1. Mengukur kinerja pelayanan BPTUHPT Siborongborong secara periodik.
2. Sebagai bentuk partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.Sebagai bahan penetapan kebijakan dalam perbaikan pelayanan dan penetapan standar pelayanan di BPTUHPT Siborongborong.

1.5.Hasil yang Diharapkan

Hasil yang diharapkan dari kegiatan ini adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat pengguna layanan untuk menilai kinerja pelayanan publik BPTUHPT Siborongborong.
2. Mendorong penyelenggaraan pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.

BAB II. METODE PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Penyusunan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik BPTUHPT Siborongborong Tahun 2020. Metode pengukuran SKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pertanian No 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementrian Pertanian. Pengukuran SKM menggunakan *skala likert*. Skala *likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Unsur layanan mencakup 9 (Sembilan) unsur pelayanan dan satu bagian profil responden. Teknik pengumpulan data menggunakan alat bantu kuesioner yang mencakup 9 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang telah ditetapkan, baik secara online dan offline. Unsur layanan mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan dengan kategori seperti tabel sebagai berikut :

Unsur	Keterangan
U1	Persyaratan Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
U2	Prosedur Adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
U3	Waktu Pelayanan Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan;

U4	Biaya/Tarif Adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku;
U5	Produk Layanan Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis layanan
U6	Kompetensi Pelaksana Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, dan pengalaman;
U7	Perilaku Pelaksana Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
U8	Sarana Prasarana Adalah berupa penunjang utama terselenggaranya pelayanan public dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik ;
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

TABEL 1 UNSUR PELAYANAN

2.2 Tahapan Kegiatan Survei

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada tanggal 03 Januari 2024 sampai dengan 30 Juni 2024 pada jam kerja. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut :

NO	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Persiapan	Januari 2024
2	Pelaksanaan (Pengumpulan hasil SKM)	Januari sd Juni 2024
3	Pengolahan Data	Setiap Triwulan
4	Analisis Hasil/ Evaluasi Hasil	Setiap Triwulan
5	Pelaporan dan Publikasi	Setiap Semester

TABEL 2 JADWAL KEGIATAN SURVEY

a. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Kepala Balai Pembibitan Ternak Unggul Dan Hijauan Pakan Ternak Siborongborong dengan Surat Keputusan (SK) Nomor : 08019/Kpts/HM.160/F.2.F/04/2024 tanggal 08 April 2024 tentang Penetapan PPID yang ditunjuk sebagai Tim Survei Kepuasan Masyarakat dan Pengukuran Indeks Penerapan Nilai Budaya Kerja pada Balai Pembibitan Ternak Unggul Dan Hijauan Pakan Ternak Siborongborong Tahun 2024.

b. Penyiapan Bahan

1) Kuesioner

Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir.

2) Bagian dari kuesioner

Kuesioner terdiri dari 3 bagian yaitu :

1. Bagian I terdiri dari Identitas pencacah meliputi nama instansi, tanggal dan jam pengisian kuesioner.
2. Bagian II terdiri dari Identitas responden meliputi jenis kelamin, usia, Pendidikan pekerjaan dan jenis layanan yang diterima.
3. Bagian III terdiri dari mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3) Bentuk jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi sebagai berikut :

Angka 1	Adalah persepsi tidak baik
Angka 2	Adalah nilai persepsi kurang baik
Angka 3	Adalah nilai persepsi baik
Angka 4	Adalah nilai persepsi sangat baik

TABEL 3 NILAI PERSEPSI

c. Penetapan jumlah responden

Responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM sebanyak 61 responden berasal dari pengunjung yang menggunakan pelayanan BPTUHPT Siborongborong. Sampel pelayanan BPTUHPT Siborongborong diambil dari responden setiap layanan. Dasar penetapan responden mengacu pada Permentan Nomor 19 /permentan/OT.080/4/2018 lampiran II tentang penetapan jumlah responden berdasarkan tabel sampel Morgan dan Krejcie. Total pengunjung /penerima layanan sepanjang semester I tahun 2024 sebanyak 60 orang, responden yang mengisi kuesioner sebanyak 60 orang. Untuk menghindari bias, responden yang dipilih adalah responden yang telah mendapatkan layanan selama waktu referensi survei. Pengumpulan data dilakukan di BPTUHPT Siborongborong secara offline dan on line sepanjang semester 1 tahun 2024.

2.3 Pengumpulan Data

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat. Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner SKM dibagikan pada saat jam pelayanan di lokasi masing-masing unit pelayanan publik, pada saat masyarakat datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan dalam kurun waktu antara Januari–Juni 2024.

b. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan kepada petugas.
- 2) Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dengan menggunakan aplikasi IKM online yang disediakan oleh Biro Organisasi dan Tata Laksana Kepegawaian, Kementerian Pertanian.

2.4 Penetapan Responden

Survei Kepuasan Masyarakat dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan

menggunakan microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Survei Kepuasan Masyarakat disesuaikan dengan kondisi spesifik unit/ lembaga pelayanan yang bersangkutan dan selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh hasil yang lebih baik terdapat data yang di dapat.

a. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “Nilai Rata-Rata Tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi hasil indeks tersebut, konversi dilakukan pada nilai indeks tersebut, konversi dilakukan pada nilai indeks antara 25-100, maka hasil penilaian indeks dikonversikannya dengan nilai dasar 25. Rumus konversinya adalah sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- 1) menambah unsur yang dianggap relevan
- 2) memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja (UKPP)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,0640	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

TABEL 4 NILAI INTERVAL KONVERSI

2.5 Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan dilakukan 2 minggu dengan susunan penulisan yaitu, Pendahuluan, Metodologi Pengukuran, Hasil Survey, Tindak Lanjut Perbaikan, Kesimpulan dan Saran. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat disusun dengan materi utama sebagai berikut :

a. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks gabungan untuk setiap unit layanan merupakan nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Penyusunan laporan survey kepuasan masyarakat ini memerlukan waktu selama 2 (dua) minggu. Kegiatan penyusunan laporan semester I SKM meliputi persiapan 5 hari, pengumpulan data survei 6 bulan , pengolahan data indeks 6 hari, penyusunan laporan 2 minggu.

BAB III. PENGUKURAN SKM

Pengukuran SKM BPTUHPT Siborongborong dilaksanakan secara *online*. Pengisian secara *online* dilakukan responden dengan mengisi kuesioner SKM yang ada di sampaikan secara offline dan melalui geogle drive BPTUHPT Siborongborong, Setelah responden mendapatkan pelayanan, petugas mengirimkan link kuisisioner ke responden. Keuntungan pengisian secara *online* yaitu dalam mengisi kuisisioner, pengguna layanan tidak harus datang ke BPTUHPT Siborongborong dan hasil pengisian dapat langsung diketahui. Sebanyak 50 SKM telah diisi dengan rerata nilai SKM 87,08 dengan nilai interval IKM sebesar 3.48 masuk dalam kategori “BAIK” (lampiran 1). Pengolahan keseluruhan SKM yang diterima BPTUHPT Siborongborong dapat terlihat sebagai berikut:

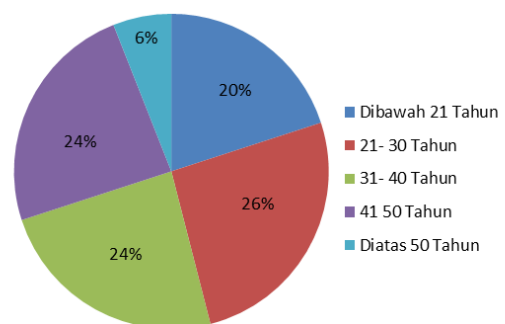
3.1 Responden

3.1.1 Profil Responden Berdasarkan Usia

No	Data Klasifikasi Berdasarkan Usia	Jml	%
1	Dibawah 21 Tahun	10	20 %
2	21 - 30 Tahun	13	26%
3	31 - 40 Tahun	12	24%
4	41 - 50 Tahun	12	24%
5	Diatas 50 Tahun	3	6%
	TOTAL	50	

TABEL 5 DATA KLASIFIKASI BERDASARKAN USIA

Data Klasifikasi Berdasarkan Usia



GRAFIK 1 KLASIFIKASI BERDASARKAN USIA

Hasil survei menunjukkan bahwa usia responden bervariasi, mulai usia kurang dari 21 tahun sampai dengan di atas 50 tahun, dengan jumlah responden usia dibawah 21 tahun sebanyak 10 responden (20 %), usia 21–30 tahun sebanyak 13 responden (26 %), usia 31–40 tahun sebanyak 12 responden (24%) usia 41–50 tahun sebanyak 12 responden (24 %) dan diatas 50 tahun sebanyak 3 responden (6%). Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BPTUHPT Siborongborong yang paling banyak memiliki rentang usia 21-30 tahun.

3.1.2 .Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



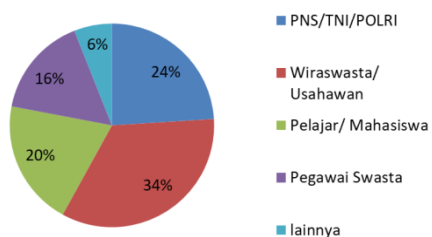
Berdasarkan dari jenis kelamin responden yang disurvei sebanyak 50 responden terdiri dari laki-laki 28 responden (56%) dan perempuan 22 orang (44%).

Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BPTU HPT Siborongborong didominasi oleh laki-laki.

GAMBAR 2 PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

3.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

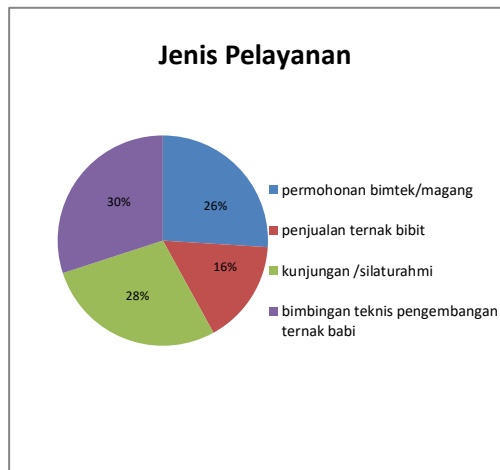
Data Klasifikasi Berdasarkan Pekerjaan



Pekerjaan responden yang disurvei adalah PNS/TNL/POLRI sebanyak 12 responden (24%), wiraswasta/usahawan 17 responden (34%), pelajar/mahasiswa sebanyak 10 responden (20%), pegawai swasta sebanyak 8 responden (16 %) dan lainnya sebanyak 3 orang (6%). Hasil tersebut didapatkan dari 61 responden yang disurvei.

GRAFIK 2 PROFIL RESPONDEN
BERDASARKAN PEKERJAAN

3.1.4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

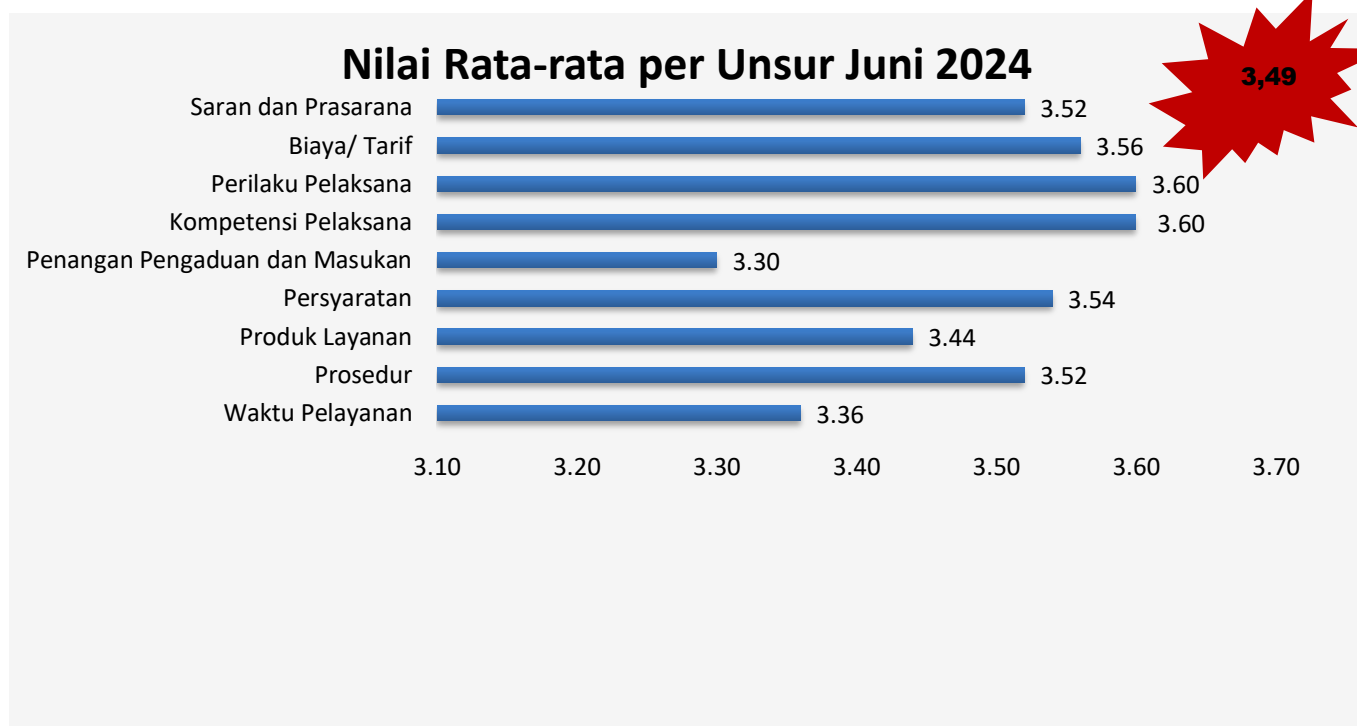


Profil responden berdasarkan jenis pelayanan yang didapat dari BPTUHPT Siborongborong menunjukkan bahwa pengguna layanan berturut turut dari yang terbesar yaitu permohonan bimtek/magang sebanyak 13 responden (26 %), penjualan ternak bibit sebesar 8 responden (16%), kunjungan /silaturahmi sebesar 14 responden (28%),bimbingan teknis pengembangan ternak babi responden 15 orang (30 %)

GRAFIK 3 PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN JENIS PELAYANAN

Layanan terbanyak yang didapatkan oleh responden BPTUHPT Siborongborong adalah layanan bimbingan teknis pengembangan ternak babi pasca ASF sebanyak 30 %. Hal ini sesuai dengan salah satu fungsi dari BPTUHPT Siborongborong yaitu pemberian bimbingan teknis pemeliharaan ternak ,penyedia bibit ternak, produksi dan distribusi ternak. Tingginya minat pada layanan bimtek pemeliharaan ternak babi sejalan dengan program Pengembangan Ternak babi pasca ASF”. Namun masih adanya kasus ASF yang mewabah di beberapa wilayah sehingga dilakukan dengan pembatasan kunjungan ke wilayah farm yang ketat.

3.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat



GRAFIK 4 NILAI RATA-RATA PER UNSUR

Jumlah responden sepanjang Semester I tahun 2024 yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari BPTUHPT Siborongborong adalah 50 (lima puluh) responden dengan nilai rata-rata per unsur pelayanan **3,49** kategori “ BAIK” dengan nilai rata-rata perunsur sebagai berikut :

NO	UNSUR	UNSUR-UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KETERANGAN
1	U7	Perilaku Pelaksana	3,60	Baik
2	U6	Kompetensi Pelaksana	3.60	Baik
3	U4	Biaya/tarif	3.56	Baik
4	U1	Persyaratan	3.54	Baik
5	U2	Prosedur	3.52	Baik
6	U9	Sarana dan Prasarana	3.52	Baik
7	U5	Produk Layanan	3,44	Baik
8	U3	Waktu Layanan	3.36	Baik
9	U8	Penanganan Pengaduan,Saran dan Keluhan	3.30	Baik
NILAI RATA-RATA UNSUR S.D. JUNI 2024			3.49	Baik
TOTAL NILAI			87,33	50 Responden

TABEL 6 NRR UNSUR JANUARI-JUNI 2024

NO	UNSUR	UNSUR-UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KETERANGAN
1	U7	Perilaku Pelaksana	3,44	Baik
2	U4	Biaya/tarif	3.28	Baik
3	U1	Persyaratan	3.26	Baik
4	U6	Kompetensi Pelaksana	3.56	Baik
5	U2	Prosedur	3.22	Baik
6	U9	Sarana dan Prasarana	3.36	Baik
7	U5	Produk Layanan	3,14	Baik
8	U3	Waktu Layanan	3.18	Baik
9	U8	Penanganan Pengaduan,Saran dan Keluhan	3.18	Baik
NILAI RATA-RATA UNSUR S.D. JUNI 2023			3.29	Baik
TOTAL NILAI			82,28	50 Responden

TABEL 7 NRR UNSUR JANUARI-JUNI 2023

Nilai SKM Semester 1 tahun 2024 diperoleh dengan mengalikan nilai rata-rata dari sembilan unsur pelayanan dengan 25 sehingga diperoleh nilai 87.33. Berdasarkan nilai tersebut dan dengan melihat Tabel Nilai Persepsi, dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan BPTUHPT Siborongborong adalah “**BAIK**”.

Dibandingkan dengan nilai SKM Semester 1 tahun 2023 diperoleh total nilai **82,28** sedangkan pada tahun 2024 diperoleh total nilai **87.33** terdapat peningkatan yang signifikan dengan nilai sebesar **5,06**. Peningkatan nilai tersebut diperoleh dari Unsur **U2 (Prosedur)** dan **U5 (Produk Layanan)** dengan capaian selisih nilai **0,3** dibandingkan dengan perolehan tahun 2023.

NO	UNSUR	UNSUR-UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA 2023	NILAI RATA-RATA 2024	SELISIH NILAI RATA - RATA
1	U1	Persyaratan	3,26	3,54	0,28
2	U2	Prosedur	3,22	3,52	0,3
3	U3	Waktu Layanan	3,18	3,36	0,18
4	U4	Biaya/Tarif	3,28	3,56	0,28
5	U5	Produk Layanan	3,14	3,44	0,3
6	U6	Kompetensi Pelaksana	3,56	3,60	0,04
7	U7	Perilaku Pelaksana	3,44	3,60	0,16
8	U8	Penangan pengaduan saran	3,18	3,30	0,12
9	U9	Sarana Dan Prasana	3,36	3,52	0,16
Nilai Rata-rata Unsur			3,29	3,49	0,20
Total			82,28	87,33	5,06

TABEL 8 NRR UNSUR JANUARI-JUNI 2023 Dan Januari – Juni 2024

No	Grade Unsur	Nilai	Unsur	Keterangan
1	Terkecil	3.30	U8	Penanganan Pengaduan,saran dan Keluhan
2	Terbesar	3.60	U7	Perilaku Pelaksana
3	Terbesar	3,60	U6	Kompetensi Pelaksana

TABEL 9 NILAI UNSUR TERBESAR DAN TERKECIL

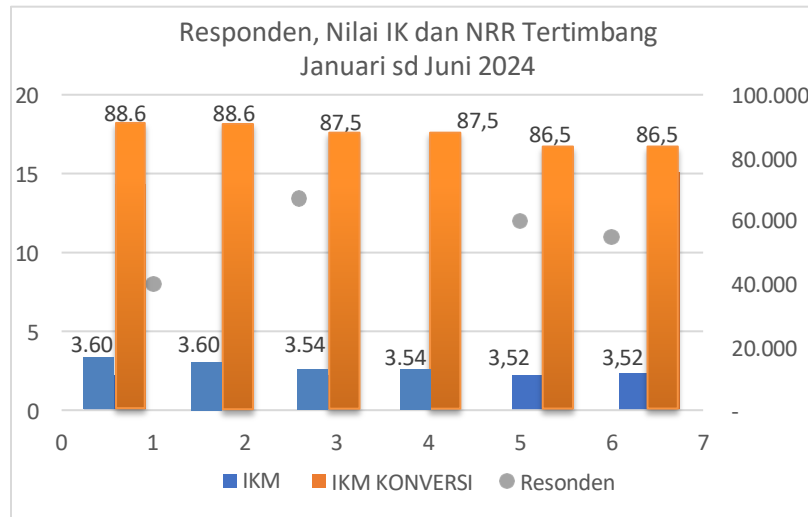
Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan yang paling tinggi adalah unsur Perilaku Pelaksana sebesar 3,60 dan unsur Kompetensi Keahlian sebesar 3,60 dan NRR yang paling rendah adalah Unsur Sarana Prasarana sebesar 3,30. Angka ini menunjukkan tingkat kepuasan pelayanan **terbesar** diperoleh dari Perilaku Pelaksana 3,60 dan Kompetensi Pelaksana 3,60, pengguna merasakan perilaku pelayanan di BPTUHPT Siborongborong dianggap memuaskan dan terlayani dengan baik .

Sedangkan tingkat kepuasan **terkecil** menurut pengguna layanan terletak pada Penanganan Pengaduan Saran dan Keluhan sebesar 3,30 yang menurut pengguna layanan merasa bahwa pelayanan di BPTUHPT Siborongborong membutuhkan tempat pengaduan untuk memberi kritik dan saran masukan demi perbaikan layanan terkait pemenuhan akan layanan yang dibutuhkan konsumen, namun unsur tersebut juga masih dalam kategori baik .

Nilai rata-rata tertimbang per unsur adalah **3,49**, sehingga unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan sebagai berikut:

1. Persyaratan (NRR 3,54)
2. Prosedur Pelayanan (NRR 3,52)
3. Waktu Pelayanan (NRR 3,36)
4. Biaya/ Tarif (NRR 3,56)
5. Produk Pelayanan (NRR 3,44)
6. Kompetensi Pelaksana (NRR 3,60)
7. Perilaku Pelaksanaan (NRR 3,60)
8. Sarana Prasarana (NRR 3,52)
9. Penanganan Pengaduan dan Masukan (NRR 3,30)

3.3 Analisis Kinerja Pelayanan BPTUHPT Siborongborong kepada Masyarakat



GRAFIK 5 ANALIS KRITERIA PELAYANAN BPTUHPT SIBORONGBORONG

Berdasarkan grafik tersebut diketahui terjadi peningkatan nilai rata-rata unsur pelayanan dari Januari sampai dengan Juni tahun 2024 mengalami fluktuatif namun cenderung mengalami kenaikan. Hal ini menunjukkan bahwa BPTUHPT Siborongborong terus berupaya untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan.

BAB IV. ANALISIS DATA

Penjelasan terhadap unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur **(3,49)** dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah dalam tabel sebagai berikut :

NO	Unsur	NRR	Penjelasan
1	Waktu Pelayanan	3,36	<p>Nilai rerata unsur waktu pelayanan di bawah nilai rerata semua unsur akan tetapi masih dalam kategori kualitas pelayanan baik. Beberapa responden merasa dalam memberikan pelayanan pembelian ternak dari Balai sesuai permohonan, tidak bisa langsung diberikan dan membutuhkan untuk menghasilkan permohonan ternak sesuai yang diinginkan.</p> <p>Meningkatkan sosialisasi kepada pengguna bahwa untuk menghasilkan ternak bibit diperlukan waktu untuk program pembuntingan dan mengingat tinggi permintaan</p>
2	Prosedur Pelayanan	3,52	<p>Nilai rerata unsur prosedur pelayanan tergolong di atas nilai rerata semua unsur, termasuk dalam kategori kualitas pelayanan baik. Ada beberapa responden yang mengatakan bahwa prosedur layanan di BPTUHPT Siborongborong agak berbelit-belit dengan alasan lokasi pembibitan tersebar di berbagai instalasi.</p> <p>Perlu adanya sosialisasi, terkait pelaksanaan. Yang dilakukan baik melalui medsos maupun media informasi lainnya</p>

3	Produk Pelayanan	3,44	<p>Nilai rerata unsur produk pelayanan dibawah nilai rata-rata semua unsur, namun masih dalam kategori baik. Keterbatasan produk layanan di BPTUHPT Siborongborong terutama ternak bibit menyebabkan responden tidak bisa mendapatkan pelayanan pembelian ternak bibit terkhusus ternak babi dengan mudah, dengan berbagai alasan masih belum tersedianya ternak babi yang siap untuk distribusi. Sebagian besar responden berprinsip bahwa ternak bibit dari BPTUHPT Siborongborong adalah sumber bibit yang tepat untuk di kembangkan di masyarakat dan benar-benar dikembangbiakkan. Selain itu adanya pandemi ASF membuat produk layanan di BPTUHPT Siborongborong mengalami kendala. Meningkatkan sosialisasia biosecurity yang ketat untuk meminimalisir masuknya virus ASF,PMK di lingkungan BPTUHPT Siborongborong.</p>
4	Persyaratan	3,54	<p>Nilai rerata unsur produk pelayanan tergolong diatas nilai rata-rata semua unsur, dalam kategori baik. Masyarakat menilai persyaratan yang diberikan BPTUHPT Siborongborong terhadap pemenuhan pelayanan masih terlalu ringan.</p> <p>Meningkatkan sosialisasi tentang persyaratan pelayanan agar dapat dilakukan</p>

5	Penanganan Pengaduan Masyarakat	3,30	<p>Nilai rerata pelayanan pengaduan di bawah nilai rata-rata semua unsur, akan tetapi unsur tersebut masih dalam kategori kualitas pelayanan baik. Beberapa responden merasa bahwa penanganan pengaduan masyarakat membutuhkan waktu penyelesaian karena menunggu koordinasi dengan bidang dan rekomendasi dari pimpinan dan bidang terkait.</p> <p>Meningkatkan komunikasi dengan pengguna layanan dan terkait penanganan pengaduan masyarakat</p>
6	Kompetensi Pelaksana	3,60	<p>Nilai rerata kompetensi pelaksana di atas nilai rata-rata semua unsur, unsur tersebut masih dalam kategori kualitas pelayanan “sangat baik”.</p> <p>Perlu adanya standar kompetensi pelayanan publik yang disepakati untuk menentukan orang yang tepat dan mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik. Kompetensi pelaksana juga akan digunakan sebagai tolak ukur pengembangan karir bagi ASN BPTUHPT Siborongborong yang memiliki kompetensi.</p>
7	Perilaku Pelaksana	3,60	<p>Nilai rerata kompetensi pelaksana di atas nilai rata-rata semua unsur, unsur tersebut dalam kategori kualitas pelayanan “ baik”.</p> <p>Perilaku pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku adil dan tidak diskriminatif, pelaksana harus bersikap adil dan tidakmembeda-bedakan masyarakat dalammemberikan pelayanan (cermat, santun, dan</p>
			<p>ramah) sehingga masyarakat merasa nyaman, tegas, andal dan tidak memberikan putusan berlarut-larut.</p>

8.Biaya/Tarif	3,56	<p>Nilai rerata unsur prosedur pelayanan tergolong di atas nilai rerata semua unsur, termasuk dalam kategori kualitas pelayanan baik. Ada beberapa responden yang mengatakan bahwa biaya /tarif di BPTUHPT Siborongborong masih tergolong lebih murah di bandingkan peternakan swasta dengan alasan bila dibandingkan dengan ternak yang bersumber dari masyarakat</p>
9.Sarana dan Prasarana	3,52	<p>Nilai rerata unsur prosedur pelayanan ini tergolong di atas nilai rerata semua unsur, termasuk dalam kategori kualitas pelayanan baik. Beberapa responden yang mengatakan bahwa sarana dan Prasarana di BPTUHPT Siborongborong belum tersedia secara lengkap, contohnya wahana bermain untuk anak-anak ,ruang tunggu yang masih tergolong monoton mengakibatkan ada kebosanan dalam menunggu proses layanan,untuk itu perlu perbaikan kedepannya yang mendukung pelaksanaan pelayanan yang prima dan dinamis.</p>

TABEL 10 ANALISIS PERUNSUR PELAYANAN

Berdasarkan pengamatan dan evaluasi terdapat beberapa masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan survei kepuasan masyarakat , antara lain:

- Responden yang belum memahami maksud survei sehingga harus dipandu dan diberikan penjelasan maksud kuesioner.
- Responden tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak objektif). Hal ini disebabkan karena kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil survei (SKM).

BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Hasil capaian SKM yang disajikan dalam laporan ini merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPTUHPT Siborongborong sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik.

Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Survei SKM Semester 1 Tahun 2024, dilaksanakan pada 50 responden di seluruh Indonesia, dengan responden laki-laki sebanyak 56% sedangkan responden perempuan sebanyak 44 % dan profesi terbanyak adalah wiraswasta/usahawan sebanyak 34% kemudian umur paling banyak 21 – 30 tahun sebanyak 26%.
2. Pelaksanaan survei SKM yang secara umum menunjukkan hasil yang “ **BAIK**”, yaitu nilai rata-rata tertimbang SKM **3,49** atau nilai SKM **87,33**. Dapat disimpulkan pelanggan merasa puas dengan pelayanan BPTUHPT Siborongborong.
3. Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, empat unit pelayanan masuk dalam kategori “BAIK” yaitu sarana dan prasarana, biaya/tarif, perilaku pelayanan, dan kompetensi pelaksana. Sedangkan unsur yang paling banyak dikeluhkan adalah unsur “Waktu pelayanan”.
4. Nilai IKM terendah pada unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Keluhan dengan nilai rata-rata perunsur sebesar 3.30. Responden merasa bahwa untuk mendapatkan rumpun ternak bibit yang diinginkan.

5.2 Rekomendasi

Walaupun mendapatkan persepsi “ BAIK” dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian agar persepsi “ BAIK” bisa terus ditingkatkan. Beberapa rekomendasi yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat antara lain :

- a. Peningkatan antisipasi bila terjadi insiden siber sehingga data-data yang ada di BPTUHPT Siborongborong aman dan memiliki backup tersendiri.

- b. Saran yang berkaitan dengan komunikasi dan website atau sistem pemantauan di website BPTUHPT Siborongborong adalah:
- Update tampilan website dan update informasi pada website agar lebih komunikatif
 - Meningkatkan pelayanan tanya jawab melalui *email* atau *live chatting/WhatsApp*, *linktree*

Demikian laporan SKM terhadap pelayanan publik BPTUHPT Siborongborong ini dibuat sebagai bahan evaluasi dari kegiatan pelayanan publik di BPTUHPT Siborongborong. Besar harapan kami dengan dibuatnya laporan ini akan lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik di BPTUHPT Siborongborong dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang akuntabel dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan produk maupun jasa dari BPTUHPT Siborongborong pada masa yang akan datang.