

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

BPTUHPT SIBORONGBORONG

SEMESTER I TA.2022

BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN
PAKAN TERNAK SIBORONGBORONG

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Tuhan 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, 10 Juli 2022
Kepala Balai



Ir. Agus Maruli Gultom
NIP.19670813199610 1001

**FORMULIR PENGISIAN
IKM TRIWULAN II**

1. Penetapan Pelaksanaan

Survey dilakukan setiap selesai kegiatan pelayanan kepada pengguna layanan di BPTUHPT Siborongborong selama bulan April- Juni 2022 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 survey IKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara no.14 tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kuesioner terbagi atas :

- 1) Bagian pertama berisikan judul kuesioner
 - 2) Bagian kedua berisikan identitas responden
- 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 2022.

4. Penyusunan Laporan

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

HASIL DAN PELAKSANAAN

A. Hasil

Survey Kepuasan Masyarakat bulan April - Juni 2022 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 survey 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 survey 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 survey IKM secara Off line didapatkan Nilai BPTUHPT Siborongborong pada Triwulan II yaitu periode April s/d Juni 2022 adalah 83,03 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	3,48	Baik
U2	Bagaimana pemahaman saudara tentang	3,36	Baik
U3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,36	Baik
U4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan	3,16	Baik
U5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standart pelayanan antara yang tercantum dalam standart	3,24	Baik
U6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,44	Baik
U7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,32	Baik
U8	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan	3,24	Baik
U9	Bagaimana pendapat saudara tentang sarana prasarana	3,32	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 survey yang dilakukan pada Triwulan II didapatkan nilai IKM yang di dapat sebesar **3,48** berada dalam interval nilai 3,16-3,48 demikian juga nilai persepsi IKM sebesar 83,03 berada dalam interval persepsi IKM 76,61-88,30 angka ini menunjukkan mutu pelayanan di BPTUHPT Siborongborong mendapat nilai baik.

Dari nilai unsur point terendah terdapat pada U4,U5 dan U8 yaitu terkait tentang biaya/tarif,Produk layanan dan penanganan pengaduan sarana dalam memberikan layanan, dengan nilai NRR 3,16 Rendahnya unsur ini karena pengguna layanan belum dapat mengakses data harga pelayanan secara online karena minimnya informasi yang diperoleh secara digital , produk layanan yang diharapkan publik belum dapat tersedia mengingat masih proses memulai restocking pasca penyakit ASF, kurangnya sarana prasarana tempat kotak pengaduan bila ada keluhan dari masyarakat, dan kedepan akan disediakan akan nada peninjauan ulang dengan SOP pelayanan,

Sedangkan untuk pelayanan yang terkait dengan produk balai,perlu menjadi perhatian dari instansi sesuai dengan Tupoksi dari balai.

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 2022) sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval Konversi dan Mutu Pelayanan BPTUHPT Siborongborong Triwulan II Tahun 2022

No.	Unsur	Nilai Persepsi	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	3,48	85	Baik
2	Prosedur	3,36	83	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,36	83	Baik
4	Biaya/Tarif	3,16	82	Baik
5	Produk Layanan	3,24	82	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,44	84	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,32	83	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran Masukan	3,24	82	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,32	83	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 II TA.2022 berada pada kategori mutu **BAIK** dengan nilai persepsi rata-rata keseluruhan 3.28 (dari kisaran nilai 3,16-3,40) dan nilai konversi IKM mencapai 80. Nilai konversi IKM sebesar 80 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 2022 atau selama periode bulan April s/d Juni dicapai oleh 3 unsur pelayanan, yaitu unsur Kompetensi persyaratan; kompetensi pelaksana dan waktu pelayanan mencapai nilai 3,36 s/d 3,48

Yang mana unsur pelayanan tersebut mencapai nilai tertinggi, yaitu **3.48** atau 85. 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 : Biaya /tarif dengan nilai 3,16 atau 82

sarana prasana dan penanganan pengaduan dengan nilai capaian sebesar **3,24** atau 82,00 ; dan **produk layanan** dengan nilai capaian **3,24** atau 80 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 sehingga pelayanan belum dapat sesegera mungkin.

KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

Kesimpulan

1. Secara keseluruhan nilai IKM terhadap pelayan publik, BPTUHPT Siborongborong pada Triwulan II adalah “Baik”
2. Hal yang harus mendapatkan perhatian adalah terkait kecepatan Biaya/tarif yang belum dapat diakses secara online. Meskipun begitu pelayanan di unsur yang lain tetap, harus ditingkatkan.
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 kesegaran, keharuman, kebersihan dan lain-lain.
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.