

BPTUHPT SIBORONGBORONG

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BPTUHPT SIBORONGBORONG

JULI S.D DESEMBER 2021

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) semester II tahun 2021 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, 30 Desember 2021
Kepala Balai



Ir. Agus Maruli Gultom
NIP.1967081319996101001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini dirasakan belum berjalan dengan optimal, artinya masih banyak dijumpai berbagai kelemahan sehingga belum sepenuhnya dapat memenuhi mutu yang diharapkan masyarakat. Hal tersebut antara lain ditandai oleh masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa yang dapat menimbulkan citra kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat dan aparaturnya merupakan abdi masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kemampuan aparaturnya dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat dilakukan melalui penjaringan atau pengumpulan data dari masyarakat mengenai persepsi mereka terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh instansi pemerintah selama ini. Instrumen yang digunakan untuk penjaringan informasi tersebut adalah daftar pertanyaan atau kuesioner yang menyangkut 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.

BPTUHPT Siborongborong mempunyai tugas pokok melaksanakan pemeliharaan, produksi, pemuliaan, pengembangan, penyebaran dan distribusi ternak unggul, serta produksi dan distribusi benih/bibit hijauan pakan ternak. Atas dasar amanat Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 78/Permentan/ OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian, maka pada setiap semester BPTUHPT Siborongborong harus melakukan kegiatan pengumpulan dan pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan kedepan.

B. . Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

- 1) Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP

- 2) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 4) Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- 5) Peraturan Menteri Pertanian nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

Merujuk pada dasar hukum diatas, maka perlu disusun Indeks kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk meningkatkan kualitas layanan. Untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi instansi, pemerintah pusat, pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, dengan melibatkan pengguna pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung.

C. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penyebaran dan distribusi bibit ternak unggul dan bibit hijauan pakan ternak, pelayanan informasi tehnik pemeliharaan ternak dan hijauan pakan ternak yang diberikan oleh BPTUHPT Siborongborong yang hasilnya dituangkan dalam suatu dokumen pelaporan, dimaksudkan untuk menjangring persepsi masyarakat dan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh BPTUHPT Siborongborong setiap 6 bulan atau satu semester (Januari-Juni dan Juli-Desember) pada setiap tahun, khususnya pada semester kedua tahun 2021 (Juli-Desember 2021).

2. Tujuan

Tujuan pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah untuk: (a) mengetahui tingkat pencapaian kinerja BPTUHPT Siborongborong dalam melayani peserta pelatihan; (b) mewujudkan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang mudah sehingga dapat dilaksanakan secara lebih bermutu, berdayaguna dan berhasil guna; (c)

menumbuhkan prakarsa dan peranserta masyarakat dalam peningkatan mutu pelayanan publik. Kemudian laporan pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan kegiatan pengukuran IKM bertujuan menyajikan data dan informasi mengenai hasil yang diperoleh dari pengukuran IKM sebagai gambaran tentang kinerja yang dicapai oleh BPTUHPT Siborongborong dalam pelaksanaan tugasnya.

D. Metode dan Manfaat

1. Metode

Metode pengukuran IKM dilakukan dengan cara pengumpulan data melalui pengisian instrumen berupa kuesioner terstruktur yang diterbitkan Kementerian Pertanian oleh para pengguna layanan BPTUHPT Siborongborong, utamanya pihak pelanggan yang memakai jasa pelayanan dari balai (pembeli bibit ternak dan kelompok peternak yang membutuhkan informasi pengembangan peternakan dan hijauan pakan ternak).

2. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari pengukuran dan penyusunan laporan IKM meliputi: (a) tersedianya informasi tentang kinerja dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik; (b) tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan; (c) memacu persaingan positif antar unit kerja pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik.

3. Maksud dan Tujuan

Maksud diadakan survey indeks kepuasan masyarakat ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang kepuasan masyarakat. Sedangkan tujuannya adalah sebagai berikut :

- 1) Sebagai bahan acuan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan selanjutnya
- 2) Mengetahui tingkat kepuasan pengguna

4. Manfaat

Dengan dilakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat, memberikan manfaat antara lain

- 1) Diketahui kelemahan masing - masing unsur dalam penyelenggara pelayanan public

- 2) Diketahui kinerja penyelenggara layanan publik, sehingga bisa diadakan perbaikan layanan
- 3) Sebagai salah satu dasar penetapan kebijakan

5. Unsur Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

- Persyaratan pelayanan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis ataupun administrative
- Sistem, mekanisme, dan prosedur, tata cara pelayanan sesuai SOP bagi pemberi dan penerima pelayanan
- Waktu pelayanan, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
- Biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara
- Produk spesifikasi jenis pelayanan, hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- Kompetensi pelaksana, kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- Perilaku pelaksana, sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan, tata cara pelaksanaan pengaduan, saran dan masukan sesuai SOP yang berlaku
- Sarana dan prasarana, sarana adalah sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

BAB II PELAKSANAAN

1. Penetapan Pelaksanaan

Survey dilakukan setiap selesai kegiatan pelayanan kepada pengguna layanan di BPTUHPT Siborongborong selama bulan Juli – November 2021 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	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
- 3) Bagian ketiga berisikan daftar pertanyaan dengan jawaban pilihan.

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

- Tidak baik, dengan nilai 1
- Kurang baik, dengan nilai 2
- Baik, dengan nilai 3
- Sangat baik, 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 Juli s/d November 2021.

4. Penyusunan Laporan

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

BAB III

HASIL DAN PELAKSANAAN

A. Hasil

Survey Kepuasan Masyarakat bulan Juli – November 2021 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 periode bulan Juli sampai dengan November 2021 telah dilakukan survey Kepuasan Masyarakat terhadap penggunaan jasa di BPTUHPT Siborongborong sejumlah 50 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 semester II yaitu periode tanggal Juli - November 2021 adalah 81,81 yang dikonversikan menjadi nilai Baik (B). Berikut hasil Nilai Rata – Rata (NRR) indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Sembilan unsur penilaian.

No	Unsur Pelayanan	NRR	Kualita s Pelayanan
U1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan	3,20	Baik
U2	Bagaimana pemahaman saudara tentang	3,28	Baik
U3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,32	Baik
U4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan	3,32	Baik
U5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standart pelayanan antara yang tercantum dalam standart	3,36	Baik
U6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas	3,36	Baik
U7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesonanan dan keramahan	3,20	Baik
U8	Bagaimana pendapat saudara tentang	3,24	Baik
U9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan	3.20	Baik
	Jumlah nilai rata – rata	3,27	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 semester II didapatkan nilai IKM yang di dapat sebesar **3,27** berada dalam interval nilai 3,064-3,532 demikian juga nilai persepsi IKM sebesar 81,81 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 U1,U7 dan U 9 yaitu terkait tentang persyaratan,Perilaku pelaksana dan sarana prasarana dalam memberikan layanan, dengan nilai NRR 3,20. Rendahnya unsur ini karena pengguna layanan dari kunjungan, PKL dan magang serta pembelian bibit merasa ada beberapa kesulitan yang mereka temui saat mendapatkan layanan Untuk kunjungan pengunjung mengeluhkannya kurangnya sarana prasarana ,persyaratan yang terlalu berbelit-belit sehingga waktu penyelesaiannya cukup lama Dan kedepan akan disediakan aka nada peniniaan 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 transportasi 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.

IV. UNSUR PELAYANAN PUBLIK, RESPONDEN, NILAI PERSEPSI, INTERVAL KONVERSI IKM DAN MUTU PELAYANAN

A. Unsur Pelayanan

Unsur pelayanan yang diukur untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat meliputi 9 (Sembilan) unsur, yaitu: 1).Persyaratan ; 2).Prosedur; 3).Waktu Pelayanan; 4).Waktu/Tarif; 5).Produk Layanan; 6).Kompetensi Pelaksana; 7).Perilaku Pelaksana; 8).Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; 9).Sarana dan Prasarana

B. Responden

Responden pengukuran IKM terhadap pelayanan BPTUHPT Siborongborong adalah para pelanggan pemohon pembelian ternak, peserta magang paktek siswa-siswi,mahasiswa,kelompok peternak yang berkunjung yang datang di BPTUHPT Siborongborong, baik aparatur maupun non-aparatur (petani). Jumlah responden pengukuran IKM terhadap pengunjung ke balai yang menggunakan jasa pelayanan balai sebanyak 168 Orang namun kami sampling hanya 35 (dua puluh lima) orang.

C. Nilai Persepsi

Nilai persepsi kepuasan masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang diberikan oleh BPTUHPT Siborongborong Semester II Tahun 2021 adalah sebagai berikut:

NO	Unsur Layanan	Nilai Persepsi
1	Persyaratan	3,20
2	Prosedur	3,28
3	Waktu Pelayanan	3,32
4	Waktu/Tarif	3,32
5	Produk Layanan	3,36
6	Kompetensi Pelaksana	3,36
7	Perilaku Pelaksana	3,20
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,24
9	Sarana dan Prasarana	3.20

Secara rata-rata kumulatif atau keseluruhan. nilai persepsi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Informasi, pelatihan yang diberikan oleh BPTUHPT Siborongborong mencapai dengan kisaran 3,20 -3.44 , dari interval 1 sampai dengan 4.

D.Interval Konversi IKM

Nilai Interval Konversi IKM terhadap pelayanan BPTUHPT Siborongborong adalah sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Interval konversi
1	Persyaratan	80
2	Prosedur	82
3	Waktu Pelayanan	83
4	Waktu/Tarif	83
5	Produk Layanan	84
6	Kompetensi Pelaksana	84
7	Perilaku Pelaksana	80
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	82
9	Sarana dan Prasarana	80

E.Mutu Pelayanan BPTUHPT Siborongborong

Mutu Pelayanan BPTUHPT Siborongborong dengan nilai konversi IK untuk setiap unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan : Baik
2. Prosedur : Baik
3. Waktu Pelayanan : Baik
4. Biaya/Tarif : Baik
5. Produk Layanan : Baik
6. Kompetensi Pelaksana : Baik
7. Perilaku Pelaksana : Baik
8. Penanganan Pengaduan,Saran Masukan : Baik
9. Sarana dan Prasarana : Baik

BAB V. ANALISIS DATA

Berdasarkan hasil tabulasi data yang diperoleh dari ke-9 indikator unsur pelayanan masyarakat seperti telah disajikan pada Bab II terdahulu. 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 Semester II (Juli s/d Desember 2021) sebagai berikut:

**Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval Konversi dan Mutu Pelayanan
BPTUHPT Siborongborong Semester II Tahun 2021**

No.	Unsur	Nilai Persepsi	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	3,20	80	Baik
2	Prosedur	3,28	82	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,32	83	Baik
4	Biaya/Tarif	3,32	83	Baik
5	Produk Layanan	3,36	84	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,36	84	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,20	80	Baik
8	Penanganan Pengaduan,Saran Masukan	3,24	82	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.20	80	Baik
Nilai Rata-Rata Keseluruhan		3,27	82	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 Semester II tahun 2021 berada pada kategori mutu **BAIK** dengan nilai persepsi rata-rata keseluruhan 3.27 (dari kisaran nilai 3,064-3,532) 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 Semester II tahun 2021 atau selama periode bulan Juli s/d Desember dicapai oleh 4 unsur pelayanan. yaitu unsur Produk Layanan; Kompetensi Pelaksana;Waktu Pelayanan dan Biaya/Tarif mencapai nilai 3,32 s/d 3,36

Yang mana unsur pelayanan tersebut mencapai nilai tertinggi. yaitu **3.36** atau 84. 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 **persyaratn (3,20),sarana prasarana dan penanganan pengaduan** dengan nilai capaian sebesar **3.20** atau 80,00 dan **perilaku pelaksana** dengan nilai capaian **3,20** 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 PNPB 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.

Berdasarkan hasil pengukuran IKM selama periode Semester II tahun 2019 seperti yang telah disajikan pada Tabel 1 di atas. maka upaya-upaya perbaikan yang tetap perlu terus dilakukan untuk meningkatkan capaian pelayanan prima atau pelayanan yang optimal kepada masyarakat berdasarkan urutan prioritas

BAB .VI

KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

A. Kesimpulan

1. Secara keseluruhan nilai IKM terhadap pelayan publik, BPTUHPT Siborongborong pada semester II adalah “Baik”
2. Hal yang harus mendapatkan perhatian adalah terkait kecepatan waktu pelayanan. 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. Peningkatan karakter dan etos kerja seluruh petugas, utamanya petugas keamanan serta penerapan pola *reward and punishment* (penghargaan dan sanksi) yang tegas.
6. Pembinaan karakter atau kepribadian kepada seluruh petugas Pelayanan sehingga mampu menjadikan pelayanan yang menjadi tugasnya sebagai ibadah atau pengabdian.

B. 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.