

# LAPORAN KEGIATAN PELAYANAN INFORMASI DAN KEHUMASAN YANG BERSIFAT BERKALA

---

1. **TingkatJabatan** : KEAHLIAN
  2. **Jenjang** : MUDA
  3. **Unit Kerja** : BPTUHPT SIBORONGBORONG
  4. **Unsur** : Pelayanan Informasi dan Kehumasan
  5. **SubUnsur** : Pelayanan Informasi dan Kehumasan
  6. **Jumlah AngkaKredit** : 0.060
  7. **Kode Butir Kegiatan** : II.B.17.c
  8. **Satuan hasil/bukti fisik** : Laporan
  9. **Ruang Lingkup Kegiatan** : Membuat laporan berkala tentang pelayanan informasi dan Kehumasan yang menggambarkan hasil rangkaian kegiatan yang telah dilaksanakan secara periodik (mingguan/bulanan/tahunan) dalam satu tahun anggaran
- 

## **Bukti fisik yang harus dilampirkan:**

### **A. Surat Tugas/disposisi**

B. Laporan hasil program yang berisi sekurang-kurangnya :

1. Pendahuluan:

- a. Sesuai dengan surat tugas No:15009/SPT/KU.300/F2.3/01/2021 berikut ini kami sampaikan laporan Pelayanan publik yang berhubungan dengan kegiatan Indeks Kepuasan pelanggan jasa pada BPTUHPT Siborongborong dengan eviden dari mahasiswa,tamu pengunjung,pembeli ternak dll

b. Maksud dan Tujuan

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 menjaring persepsi masyarakat dan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh BPTUHPT Siborongborong setiap triwulan setiap tahun, khususnya pada Triwulan III tahun 2022 (Juli s/d September 2022).

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.

### C,Capaian Pelaksanaan Program

#### a.Jenis Kegiatan

Pengukuran IKM dilakukan dengan cara pengumpulan data melalui pengisian instrumen berupa kuesioner terstruktur yang diterbitkan Kementerian Pertanian dan digunakan 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). 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,Dalam kegiatan pelayanan informasi nilai persepsi kepuasan masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang diberikan oleh BPTUHPT Siborongborong Triwulan I 2022 dengan hasil dan pembahsan sebagai berikut :

#### . 1.Hasil

Survey Kepuasan Masyarakat bulan Januari – Maret 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 III 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 III yaitu periode Triwulan III adalah 82,03 yang dikonversikan menjadi nilai Baik (B). Berikut hasil Nilai Rata – Rata (NRR) indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Sembilan unsur penilaian yaitu :

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 kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	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	3,16	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	3,16	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 pengguna layanan	3,20	Baik
U9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3,32	Baik
	Jumlah Nilai Rata-rata	3,29	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 III didapatkan nilai IKM yang di dapat sebesar **3,29** berada dalam interval nilai 3,16-3,48 demikian juga nilai persepsi IKM sebesar 82,36 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 dan U5 yaitu terkait tentang biaya/tarif, produk layanan dengan nilai NRR 3,16 Rendahnya unsur ini karena pengguna layanan dari kunjungan, PKL dan magang serta pembelian bibit merasa ada beberapa kesulitan yang mereka temui saat mendapatkan layanan kunjungan pengunjung mengeluhkannya kurangnya ketersediaan informasi terkait harga ternak dan ketersediann bibit ternak yang bersumber dari balai, waktu pelayanan tidak tepat waktu yang terlalu berbelit-belit sehingga waktu penyelesaiannya cukup lama dan kedepan akan disediakan akan nada 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 transportasi menjadi tanggung jawab peserta. Serta perlu pembinaan terhadap pelaksana pelayan informasi, dan mengingat adanya wabah penyakit LSD dan PMK sehingga menutup akses sementara dari luar.

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 III (Juli s/d September 2022) sebagai berikut:

**Tabel 1. Nilai Persepsi. Interval Konversi dan Mutu Pelayanan  
BPTUHPT Siborongborong Triwulan III Tahun 2022**

No.	Unsur	Nilai Persepsi	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	3,48	84	Baik
2	Prosedur	3,28	82	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,32	83	Baik
4	Biaya/Tarif	3,16	80	Baik
5	Produk Layanan	3,16	80	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,44	84	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,32	83	Baik
8	Penanganan Pengaduan,Saran Masukan	3,20	82	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,32	83	Baik
<b>Nilai Rata-Rata Keseluruhan</b>		3,29	82,33	<b>Baik</b>

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 III TA.2022 berada pada kategori mutu **BAIK** dengan nilai persepsi rata-rata keseluruhan 3.29 (dari kisaran nilai 3,16-3,48) dan nilai konversi IKM mencapai 82,36 Nilai konversi IKM sebesar 82,36 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 III 2022 atau selama periode bulan Juli s/d September 2022, dicapai oleh 3 unsur pelayanan. yaitu unsur persyaratan, Kompetensi Pelaksana;perilaku pelaksana mencapai nilai 3,32 s/d 3,48 Yang mana unsur pelayanan tersebut mencapai nilai tertinggi. yaitu **3.48** 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.

### 3. Simpulan dan Saran

Secara global dari 9 unsur pelayanan yang telah dilakukan BPTUHPT Siborongborong selama periode Triwulan III (Juli s/d September 2022), kinerja pelayanan BPTUHPT Siborongborong telah mencapai hasil yang **baik**. Secara parsial yang masih berada pada kategori **baik**.

Unsur pelayanan terbaik dicapai dalam unsur sarana dan prasarana, persyaratan,biaya dan tarif

serta unsur kompetensi pelaksana pelayanan, sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah diantara yang terbaik adalah unsur biaya/tariff, produk layanan, penanganan pengaduan, saran masukan, prosedur, waktu pelayanan,.

1. Secara keseluruhan nilai IKM terhadap pelayan publik, BPTUHPT Siborongborong pada Triwulan III 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. Pembinaan karakter atau kepribadian kepada seluruh petugas Pelayanan sehingga mampu menjadikan pelayanan yang menjadi tugasnya sebagai ibadah atau pengabdian.

Dalam upaya mencapai kinerja pelayanan publik yang lebih baik/optimal, maka BPTUHPT Siborongborong terus melakukan perbaikan-perbaikan pada semua unsur pelayanan, sehingga indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPTUHPT Siborongborong dapat meningkat

Siborongborong, 30 September 2022

Mengetahui,  
Kepala Balai



Ir. Agus Maruli Gultom  
NIP.19670813199610 1001

Pranata Humas Muda  
Pembuat Laporan



drh. Derita Sianturi  
NIP.19730416200212 2001