

**LAPORAN PENILAIAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BPTU HPT SEMBAWA
TRIWULAN II TAHUN 2024**



**BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK SEMBAWA
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN**


KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Sembawa (BPTU HPT Sembawa) periode Triwulan II tahun 2024 yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas kegiatan pelayanan di BPTU HPT Sembawa.

Laporan ini memuat hasil Survey Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan yang dicapai BPTU HPT Sembawa berdasarkan pendapat masyarakat mengenai apa yang dirasakan dalam memperoleh layanan yang diisi secara manual maupun secara online oleh pengguna layanan.

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 penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah 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. Akhir kata kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu pelaksanaan kegiatan ini dan semoga dapat bermanfaat bagi semua

Sembawa, Juni 2024
Plt. Kepala Balai

Muhammad Imron
NIP . 197311301998031006

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii
Daftar Grafik	iv
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan SKM	2
1.3 Manfaat Pengukuran SKM	3
1.4 Hasil Yang Diharapkan	3
BAB II Metode Pengukuran	4
2.1 Ruang Lingkup	4
2.2 Tahapan Kegiatan Survei	6
2.3 Pengumpulan Data	7
2.4 Penetapan Responden	8
2.5 Penyusunan Laporan	9
BAB III Pengukuran SKM	11
3.1 Responden	11
BAB IV Analisis Data	16
4.1 Perbandingan target dan realisasi Triwulan II.....	17
4.2 Perbandingan realisasi kinerja Triwulan I & Triwulan II tahun 2024...	18
4.3 Analisis penyebab keberhasilan kinerja.....	18
4.4 Analisis kegiatan yang menunjang keberhasilan pencapaian kinerja	19
BAB V Tindak Lanjut	21
BAB VI Penutup	23
Lampiran	
Pengolahan Data Survey Kepuasan Pelanggan (SKM).....	24

DAFTAR ISI

Tabel 1 : Unsur Pelayan	5
Tabel 2 : Jadwal Kegiatan Survei	6
Tabel 3 : Nilai Persepsi Kuesioner SKM.....	7
Tabel 4 : Nilai Persepsi SKM berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 9	
Tabel 5 : Profil Responden Berdasarkan Usia.....	11
Tabel 6 : Nilai Rata-Rata Survei Kepuasan Masyarakat April-Juni 2024	15
Tabel 7 : Nilai Unsur Terbesar dan Terkecil	16
Tabel 8 : Capaian Kinerja Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) atas layanan BPTU HPT Sembawa.....	17
Tabel 9 : Capaian Kinerja Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas layanan BPTU HPT Sembawa Triwulan I dan II Tahun 2024	19

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 : Profil Responden Berdasarkan Usia.....	11
Grafik 2 : Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	12
Grafik 3 : Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	13
Grafik 4 : Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	14
Grafik 5 : Profil Responden Berdasarkan Jenis Layanan	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan, maka unit penyelenggaraan pelayanan public dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan public secara berkelanjutan perlu dilakukan di semua unit pelayanan public secara nyata dengan memperhatikan prinsip transparansi, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralitas.

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 untuk 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). Untuk mendukung kebijakan tersebut, perlu disusun laporan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di BPTU HPT Sembawa yang merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian.

1.2 Tujuan SKM

Survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk :

1. Mengetahui tingkat kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan BPTU HPT Sembawa kepada masyarakat pengguna layanan.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan BPTU HPT Sembawa.
3. 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.

1.3 Manfaat Pengukuran SKM

Manfaat kegiatan pengukuran SKM adalah :

1. Mengukur kinerja pelayanan BPTU HPT Sembawa secara periodik.
2. Sebagai bentuk partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan dalam perbaikan pelayanan dan penetapan standar pelayanan di BPTU HPT Sembawa.

1.4 Hasil yang Diharapkan

Hasil yang diharapkan dari kegiatan ini adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat pengguna layanan untuk menilai kinerja pelayanan publik BPTU HPT Sembawa.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara 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 BPTU HPT Sembawa Triwulan II Tahun 2024.

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 :

Tabel 1. Unsur Pelayanan

Unsur	Keterangan
U1	<p>Persyaratan</p> <p>Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;</p>
U2	<p>Prosedur</p> <p>Adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;</p>
U3	<p>Waktu Penyelesaian</p> <p>Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan;</p>
U4	<p>Biaya/Tarif</p> <p>Adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan sesuai ketentuan yang berlaku ;</p>
U5	<p>Produk Layanan</p> <p>Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.</p>
U6	<p>Kompetensi Pelaksana</p> <p>Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;</p>
U7	<p>Perilaku Pelaksana</p> <p>Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;</p>
U8	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <p>Adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;</p>
U9	<p>Sarana dan Prasarana</p> <p>Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan; prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik dan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).</p>

2.2 Tahapan Kegiatan Survei

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada tanggal 2 Januari sampai dengan 31 Maret 2024 pada jam kerja. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut :

Tabel 2. Jadwal Kegiatan Survei

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	01 April 2024
2	Pelaksanaan (Pengumpulan hasil surveyy kepuasan masyarakat)	April – Juni 2024
3	Pengolahan Data	Setiap Bulan
	Analisis Hasil/ Evaluasi Hasil	Setiap Bulan
	Pelaporan dan Publikasi	Setiap Bulan

a. 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 (BPTU HPT Sembawa)
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/puas sampai dengan tidak baik/puas, dengan persepsi sebagai berikut :

Tabel 3. Nilai Persepsi Kuesioner SKM

Tingkat Kualitas	Kategori
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

b. Penetapan jumlah responden

Responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM sebanyak 125 responden berasal dari pengunjung yang menggunakan pelayanan BPTU HPT Sembawa. Sampel pelayanan BPTU HPT Sembawa 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 Triwulan II tahun 2024 sebanyak 79 orang, responden yang mengisi kuesioner sebanyak 79 orang. Untuk menghindari bias, responden yang dipilih adalah responden yang telah mendapatkan layanan selama waktu referensi survei.

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 menggunakan kuesioner terstruktur. Pengumpulan kuesioner dilakukan dalam kurun waktu antara April-Juni 2024.

b. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan melalui kertas isian yang diberikan oleh petugas.
2. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan melalui google form yang diberikan oleh petugas.

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” masingmasing 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:

IKM Unit Pelayanan x 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.

Tabel 4. Nilai Persepsi SKM berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017

Nilai Persepsi	Nilai Interval	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	3.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.532 - 4.00	88.31 - 100.00	A	Sangat Baik

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 tahunan SKM meliputi persiapan 5 hari, pengumpulan data survei 3 bulan, pengolahan data indeks 6 hari, penyusunan laporan 2 minggu.

BAB III PENGUKURAN SKM

Pengukuran SKM BPTU HPT Sembawa dilaksanakan secara manual dan secara online. Pengisian secara online dilakukan responden dengan mengisi kuesioner SKM melalui Google Form. Setelah responden mendapatkan pelayanan, petugas mengirimkan link kuisisioner ke responden. Sebanyak 79 SKM telah diisi dengan rerata nilai SKM 92,172 dengan nilai interval IKM sebesar 3,687 masuk dalam kategori “SANGAT BAIK” (lampiran 1). Pengolahan keseluruhan SKM yang diterima BPTU HPT Sembawa dapat terlihat sebagai berikut:

3.1 Responden

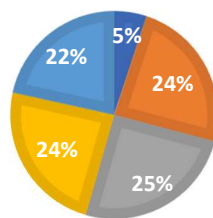
3.1.1 Profil Responden Berdasarkan Usia

Tabel 5. Profil Responden Berdasarkan Usia

No	Data Klasifikasi Berdasarkan Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	Dibawah 21 tahun	4	5.06
2	21 - 30 tahun	19	24.05
3	31 - 40 tahun	20	25.32
4	41 - 50 tahun	19	24.05
5	Diatas 51 tahun	17	21.52
Total		79	

DATA KLASIFIKASI BERDASARKAN USIA

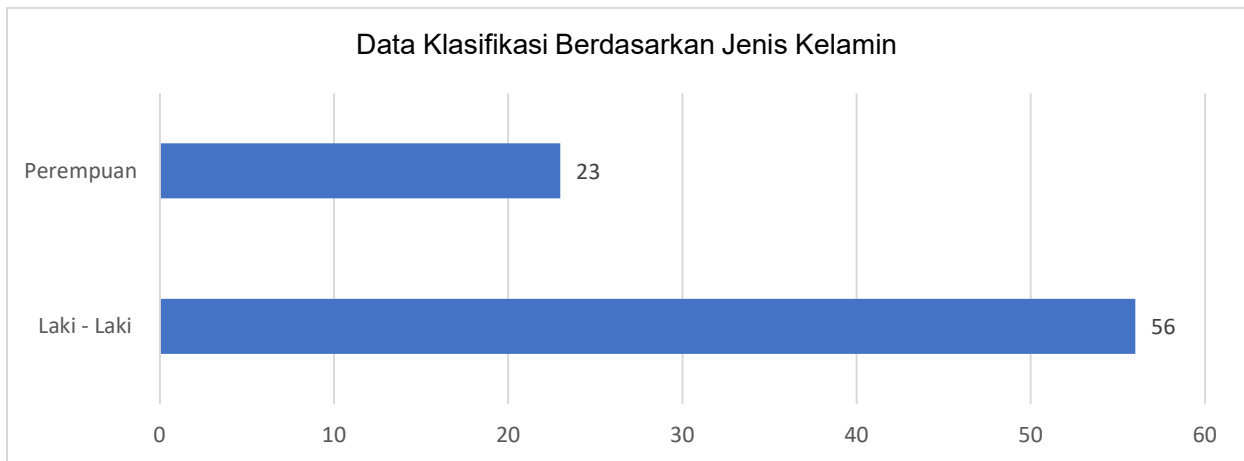
■ Dibawah 21 tahun ■ 21 - 30 tahun ■ 31 - 40 tahun ■ 41 - 50 tahun ■ Diatas 51 tahun



Grafik 1. Profil Responden Berdasarkan Usia

Hasil survei menunjukkan bahwa usia responden bervariasi, mulai usia kurang dari 21 tahun sampai dengan di atas 51 tahun, dengan jumlah responden usia dibawah 21 tahun sebanyak 4 responden (5,06 %), usia 21–30 tahun sebanyak 19 responden (24,05 %), usia 31–40 tahun sebanyak 20 responden (25,32 %) usia 41–50 tahun sebanyak 19 responden (24,05 %) dan diatas 51 tahun sebanyak 17 responden (21,52 %). Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BPTU HPT Sembawa yang paling banyak memiliki rentang tersebar merata pada usia 21 sampai 50 tahun.

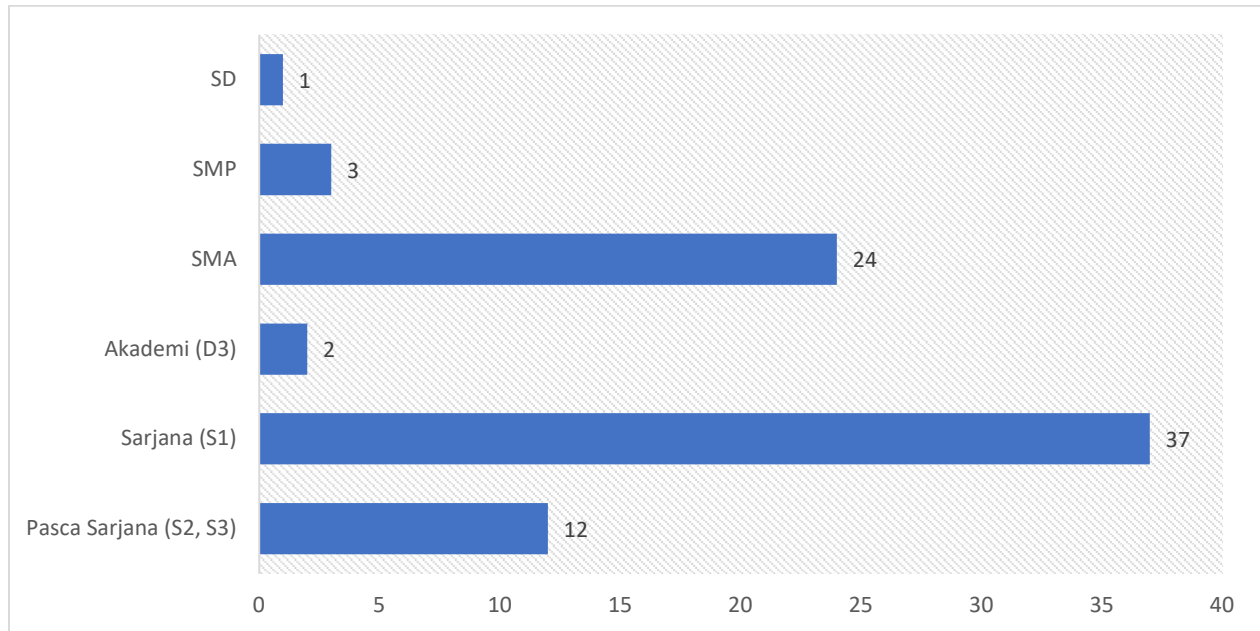
3.1.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Grafik 2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan dari jenis kelamin responden yang disurvei sebanyak 79 responden terdiri dari laki-laki 56 responden (70,89%) dan perempuan 23 orang (29,11%). Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BPTU HPT Sembawa didominasi oleh laki-laki.

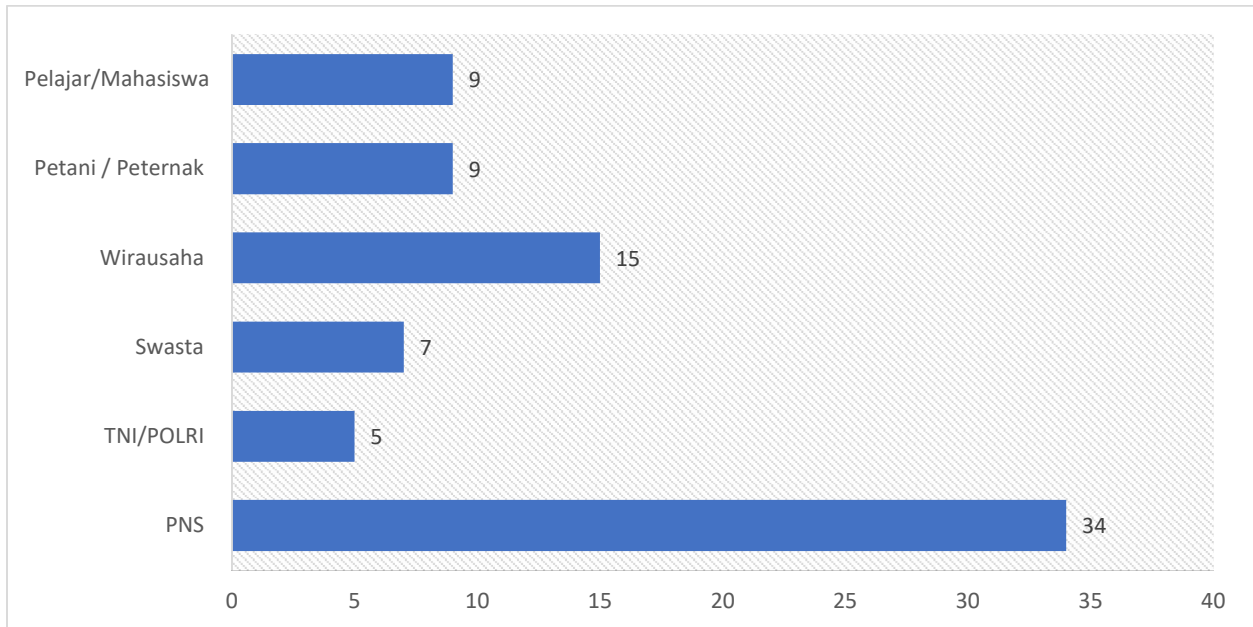
3.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan



Grafik 3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

Profil berdasarkan pendidikan, responden yang disurvei memiliki pendidikan Pascasarjana (S2 dan S3) keatas sebanyak 12 orang (15,19%), Sarjana (S1) sebanyak 37 orang (46,84%), Akademi (D3) sebanyak 2 orang (2,53%), SMA berjumlah 24 orang (30,38%), SMP berjumlah 3 orang (3,80%), SD berjumlah 1 orang (1,27%). Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BPTU HPT Sembawa yang paling banyak memiliki pendidikan SMA dan S1.

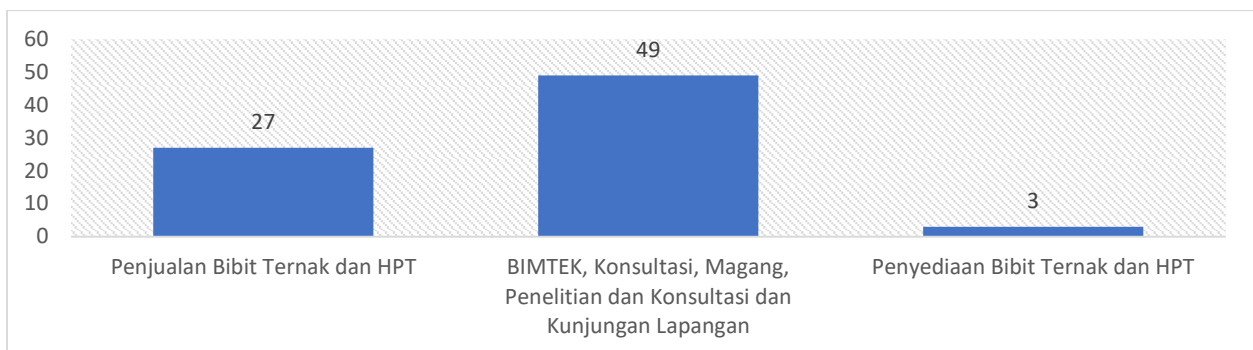
3.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan



Grafik 4. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan responden yang disurvei adalah PNS sebanyak 34 responden (43,04%), TNI/POLRI sebanyak 5 responden (6,33%), Swasta sebanyak 7 responden (8,86%), Wirausaha sebanyak 15 responden (18,99%), Petani/Peternak sebanyak 9 responden (11,39%), Pelajar sebanyak 9 responden (11,39%). Hasil tersebut didapatkan dari 79 responden yang disurvei.

3.1.5 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan



Grafik 5. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Profil responden berdasarkan jenis pelayanan yang didapat dari BPTU HPT Sembawa menunjukkan bahwa pengguna layanan berturut turut dari yang terbesar yaitu Layanan BIMTEK, Konsultasi, Magang, Penelitian dan Konsultasi dan Kunjungan Lapangan sebanyak 49 responden (62,03%), Layanan Penjualan Bibit Ternak dan HPT sebanyak 27 responden (34,18%), dan Penyediaan Bibit Ternak dan HPT sebanyak 3 responden (3,80%)

NILAI INDEK KEPUASAN MASYARAKAT

Tabel 6. Nilai Rata-Rata Survei Kepuasan Masyarakat April-Juni 2024

No	Unsur	Unsur-Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Keterangan
1	U8	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,949	Sangat Baik
2	U6	Kompetensi Pelaksana	3,734	Sangat Baik
3	U9	Sarana dan Prasarana	3,734	Sangat Baik
4	U7	Perilaku Pelaksana	3,772	Sangat Baik
5	U1	Persyaratan	3,671	Sangat Baik
6	U2	Prosedur Layanan	3,633	Sangat Baik
7	U4	Biaya / Tarif	3,620	Sangat Baik
8	U5	Kesesuaian Pelayanan	3,557	Sangat Baik
9	U3	Kecepatan Pelayanan	3,544	Sangat Baik
Nilai Rata-Rata Unsur Januari-Maret 2024			3,687	Sangat Baik
Total Nilai			92,172	79 Responden

BAB IV ANALISIS DATA

Jumlah responden sepanjang Triwulan II tahun 2024 yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari BPTU HPT Sembawa adalah 82 (lima puluh delapan) responden dengan nilai rata-rata per unsur pelayanan adalah 3,687 kategori “SANGAT BAIK” dengan nilai rata-rata perunsur sebagai berikut :

Tabel 7. Nilai Unsur Terbesar dan Terkecil

No	Grade Unsur	Nilai	Unsur	Keterangan
1	Terkecil	3,544	U3	Waktu Layanan
2	Terbesar	3,949	U8	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan

Nilai SKM Triwulan II tahun 2024 diperoleh dengan mengalikan nilai rata-rata dari sembilan unsur pelayanan dengan 25 sehingga diperoleh nilai 92,172. Berdasarkan nilai tersebut dan dengan melihat Tabel Nilai Persepsi, dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan BPTU HPT Sembawa adalah “SANGAT BAIK”.

Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan yang paling tinggi adalah Penanganan Pengaduan dan Masukan sebesar 3,949 dan NRR yang paling rendah adalah Waktu Pelayanan sebesar 3,544. Angka ini menunjukkan tingkat kepuasan pelayanan terbesar diperoleh dari Penanganan Pengaduan dan Masukan sebesar 3,949, pengguna merasakan bahwa Penanganan Pengaduan dan Masukan di BPTU HPT Sembawa dilayani dengan baik, cepat, nyaman dan semua kekurangan dapat segera dipenuhi. Sedangkan tingkat kepuasan terkecil menurut pengguna layanan terletak pada Waktu Layanan sebesar 3,544 yang menurut pengguna layanan merasa kurang puas terhadap waktu pelayanan di BPTU HPT Sembawa. Hal ini dapat juga disebabkan karena pengguna layanan kurang memahami Prosedur layanan yang ada di BPTU HPT Sembawa, sebagai contoh banyak pelanggan/ pengguna jasa BPTU HPT Sembawa tentang pembelian bibit ternak secara prosedur yang pertama adalah terbitnya surat DO

dari pelayanan teknis yang disetujui oleh Plt. Kepala Balai sehingga tidak semua ternak yang ada di BPTU HPT Sembawa dapat dijual seperti pada umumnya.

Nilai rata-rata tertimbang per unsur adalah 3,687, sehingga unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan sebagai berikut :

1	U1	Persyaratan
2	U2	Prosedur Layanan
3	U4	Biaya / Tarif
4	U5	Kesesuaian Pelayanan
5	U3	Kecepatan Pelayanan

4.1 Perbandingan target tahun 2024 dan realisasi Triwulan II

Indeks kepuasan masyarakat atas BPTU HPT Sembawa yang diberikan pada Triwulan II tahun 2024 adalah 3,687 Skala Likert atau mencapai 100,55 % dengan kategori Sangat Berhasil dari target sebesar 3,65 Skala Likert.

Tabel 8. Capaian Kinerja Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) atas layanan BPTU HPT Sembawa

IKU	
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas Layanan Publik BPTU HPT Sembawa	
Target 3,65 (Skala Likert)	Realisasi 3,687 (Skala Likert)
% Capaian 101,01 %	

4.2 Perbandingan realisasi Triwulan II dengan Triwulan I

Indeks kepuasan masyarakat atas BPTU HPT Sembawa yang diberikan pada Triwulan II tahun 2024 adalah 3,687 Skala Likert atau mencapai 100,55 % dengan kategori Sangat Berhasil dari jika dibandingkan dengan Triwulan 1 sebesar 3,65 Skala Likert.

Tabel 9. Capaian Kinerja Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas layanan BPTU HPT Sembawa Triwulan I dan II Tahun 2024

IKU Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas Layanan Publik BPTU HPT Sembawa	
Triwulan 1 3,65 (Skala Likert)	Triwulan 2 3,687 (Skala Likert)
% Capaian 100,46 %	

4.3 Analisis penyebab keberhasilan kinerja

Unsur utama pelayanan yang dinilai dari masing-masing unit kerja untuk mengetahui kualitas pelayanannya yaitu: (1) persyaratan pelayanan; (2) prosedur pelayanan; (3) waktu pelayanan; (4) biaya/tarif; (5) produk layanan; (6) kompetensi pelaksana; (7) perilaku pelaksana; (8) penanganan pengaduan, saran dan keluhan; serta (9) Sarana dan prasarana.

BPTU HPT Sembawa terus berbenah untuk meningkatkan semua unsur tersebut agar pengguna layanan mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah. Pada tahun 2021, telah disahkan oleh Kepala BPTU HPT Sembawa yakni Standar Pelayanan Publik (SPP) BPTU HPT Sembawa Nomor 01/PPID/OT.080F2.D/01/2021. Didalamnya terdapat kesembilan unsur utama pelayanan yang dapat diakses dengan datang langsung di Unit Layanan BPTU HPT Sembawa. Website BPTU HPT Sembawa juga mengalami perkembangan fitur, yang diharapkan dapat mempermudah pengguna layanan mendapatkan informasi yang dibutuhkan mengenai produk atau layanan yang dimiliki BPTU HPT Sembawa. Disamping itu, SDM yang bertugas melayani atau menerima aduan dari masyarakat, selalu mendapatkan pelatihan keterampilan dan wawasan, sehingga output kinerja yang dilakukan terhadap pengguna layanan dapat dikatakan optimal.

Kemudahan-kemudahan tersebut yang memberikan dorongan kepada pelanggan atau pengguna layanan untuk memberikan nilai yang baik atau kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh BPTU HPT Sembawa.

4.4 Analisis kegiatan yang menunjang keberhasilan pencapaian kinerja

Peningkatan kualitas pelayanan publik di BPTU HPT Sembawa didukung dua komponen utama, yaitu komitmen pimpinan dan sumber daya manusia yang kompeten. Sejak tahun 2019, Pimpinan dan seluruh pegawai BPTU HPT Sembawa rutin menyelenggarakan penandatanganan komitmen bersama yang didalamnya termasuk pelayanan prima dan keterbukaan informasi publik. Seluruh pegawai dalam melaksanakan tugas sehari-hari termasuk petugas di area pelayanan harus menerapkan SOP yang terstandarisasi melalui SNI ISO 9001:2015 tentang manajemen mutu dan SNI ISO 37001:2016 tentang anti penyuapan. Dari pelaksanaan kegiatan yang taat dengan prosedur, dapat dipastikan layanan yang diberikan kepada pelanggan baik eksternal maupun internal akan maksimal atau mencapai titik pelayanan prima. Kondisi tersebut yang menjadikan para pengguna layanan BPTU HPT Sembawa memberikan penilaian yang sangat baik atas kinerja pelayanan para petugas dan produk yang telah dibeli.

Komitmen keterbukaan informasi publik juga menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari peningkatan kinerja IKM. Dengan banyaknya kanal yang mudah diakses mengenai spesifikasi produk hingga laporan keuangan, pengguna layanan lebih cepat mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Komitmen tersebut terus ditingkatkan oleh BPTU HPT Sembawa,

Berdasarkan hasil pengukuran SKM selama Triwulan I Tahun 2024 seperti yang telah disajikan maka upaya-upaya perbaikan yang tetap perlu terus dilakukan untuk meningkatkan capaian pelayanan prima atau pelayanan yang optimal kepada masyarakat berdasarkan urutan prioritas meliputi:

1. Unsur Kompetensi Pelaksanaan.

Untuk memperbaiki unsur ini, maka perlu terus dilakukan upaya pembinaan karakter atau kepribadian kepada seluruh petugas pelayanan sehingga mampu menjadikan pelayanan yang menjadi tugasnya sebagai ibadah atau pengabdian. Setiap pelayan ASN harus mempunyai etos kerja dan dedikasi yang tinggi dan mempunyai kompetensi di bidang pelayanan. Untuk itu perlu diadakan studi banding keluar sesame UPT yang mempunyai pelayanan yang sama dalam hal TUPOKSI UPT perbibitan.

2. Unsur Persyaratan.

Untuk meningkatkan capaian kinerja unsur Persyaratan, maka BPTU HPT Sembawa secara internal sudah menetapkan persyaratan berupa SOP terkait penjualan bibit ternak, permohonan kegiatan Bimtek, Pelayanan Informasi dan informasi pemeliharaan bibit ternak.

Untuk memperbaiki persyaratan pelayanan, maka perlu terus dilakukan upaya evaluasi pelaksanaan pelayanan dan perbaikan terhadap semua persyaratan pelayanan agar menjadi lebih sederhana dan lebih mudah dipenuhi dengan cepat oleh pengguna jasa layanan.

3. Unsur Waktu Pelayanan

Untuk memperbaiki atau meningkatkan kemampuan petugas pelayanan, maka perlu untuk penetapan waktu pelayanan dalam upaya peningkatan pelayanan baik berupa informasi atau pun pelayanan terkait perolehan bibit ternak dan bibit HPT.

Upaya yang dapat dilakukan adalah kordinasi dengan tim teknis terkait ketersediaan bibit ternak yang dapat dikeluarkan atau didistribusikan .

Untuk memperbaiki kecepatan pelayanan. maka perlu terus dilakukan upaya peningkatan keterampilan/skills petugas disamping memperbaiki mekanisme dan prosedur pelayanan agar dapat lebih sederhana dan mudah dilaksanakan

4. Unsur Produk Layanan.

Untuk memperbaiki unsur produk layanan maka disampaikan dengan rinci jenis produk dan layanan yang ada di BPTU HPT Sembawa melalui media informasi yang tersedia

5. Unsur Prosedur.

Untuk meningkatkan capaian kinerja unsur Prosedur, maka selain penerapan jadwal pelayanan standar yang merupakan SOP telah berlaku selama ini, diperlukan pula upaya peningkatan komunikasi dan koordinasi dengan pihak pihak terkait yang turut berpartisipasi dalam pelayanan yang diberikan oleh BPTU HPT Sembawa seperti data, pakar pendamping dalam hal memberikan pelayan informasi.

Untuk memperbaiki prosedur pelayanan, maka perlu terus dilakukan upaya evaluasi penyederhanaan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan agar menjadi semakin mudah dipenuhi dengan cepat oleh pengguna jasa layanan.

BAB V
TINDAK LANJUT

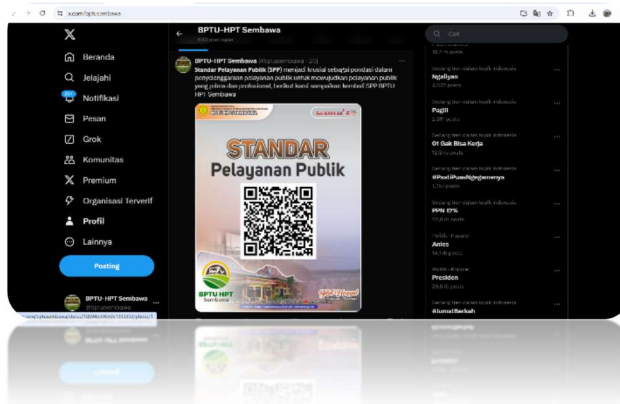
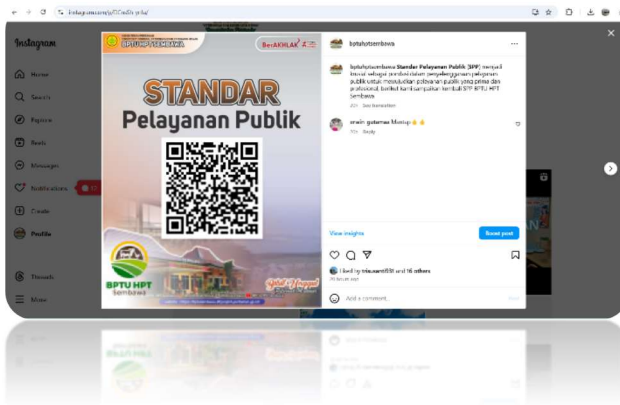
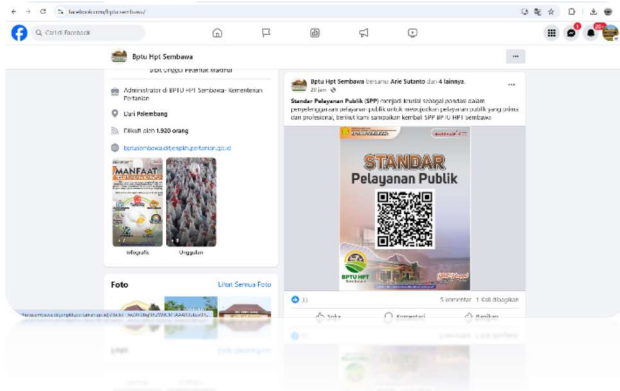
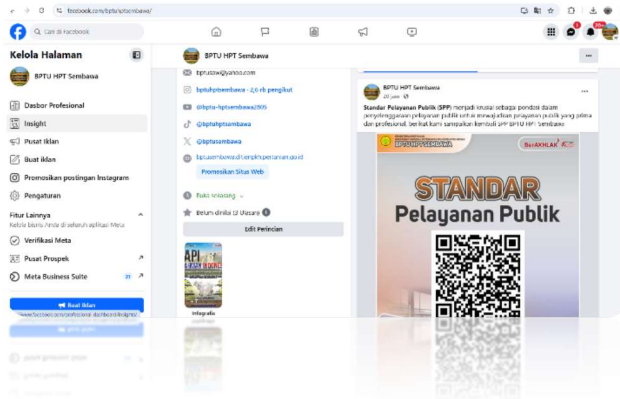
Pada Triwulan II tahun 2024 dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan yaitu Waktu Pelayanan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur :

Rencana Tindak Lanjut :

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Pelayanan	Sosialisasi SPP di di Media Sosial	TW III	IJP

Realisasi Rencana Tindak Lanjut :

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Dokumentasi
1	Waktu Pelayanan	Sosialisasi Waktu SPP di Media Sosial	TW III	IJP



BAB VI

PENUTUP

Secara global dari 9 unsur pelayanan yang telah dilakukan BPTU HPT Sembawa selama Triwulan I Tahun 2024 kinerja pelayanan BPTU HPT Sembawa telah mencapai hasil yang Sangat Baik. Dalam upaya mencapai kinerja pelayanan publik yang lebih baik/optimal, maka BPTU HPT Sembawa terus melakukan perbaikan-perbaikan pada semua unsur pelayanan, sehingga indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPTU HPT Sembawa dapat meningkat.

**Pengolahan Data Indeks Kepuasan Pelanggan (IKM)
Per Responden Per Unsur Pelayanan**

Triwulan II 2024

Unit Kerja Pelayanan Publik : BPTU HPT Sembawa
Alamat : Jl. Raya Palembang Pangkalan Balai KM 29,
Sembawa, Kabupaten Banyasin,
Provinsi Sumatera Selatan
Telepon / Email : 08117853019

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	4	3	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	4	2
3	4	3	3	3	4	4	4	4	3
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	3	3	4	4	4	4
7	4	3	4	3	3	4	4	4	4
8	3	4	3	3	3	3	3	4	3
9	3	4	3	3	3	3	3	4	3
10	3	3	3	3	3	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	2	4	4	4	3	1	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	3	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	3	4	4	4	4
21	4	4	4	3	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	3	4	3	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	3	3	4	4	4	4	4	4
28	4	3	3	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	3	3	3	4	4	4
32	3	4	4	4	3	3	3	4	4
33	4	4	3	4	3	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4

35	4	4	3	4	4	3	4	4	4
36	4	4	3	4	3	4	4	4	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	4	4	4	3	3	4	4
39	3	4	4	3	3	4	4	4	3
40	3	3	4	4	3	3	4	4	4
41	3	3	4	3	3	4	4	4	4
42	4	3	3	3	4	4	4	4	4
43	4	4	3	3	3	3	4	4	4
44	4	4	3	3	4	3	3	4	3
45	4	3	4	3	3	4	3	4	4
46	3	3	3	3	3	4	4	4	4
47	3	4	3	3	3	4	4	4	4
48	3	3	3	4	3	4	3	4	3
49	3	3	3	3	3	4	4	4	4
50	3	3	3	3	3	3	4	4	3
51	3	3	3	4	3	4	3	4	3
52	3	3	3	4	3	3	3	4	3
53	3	3	3	4	3	4	3	4	3
54	4	3	3	4	4	3	3	3	3
55	3	3	3	4	3	4	3	4	3
56	3	3	4	3	3	3	3	4	4
57	3	3	3	3	4	4	4	4	4
58	4	4	4	3	3	3	4	4	4
59	4	3	3	4	4	4	4	4	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	3	4	3	3	4	3
62	4	4	4	3	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	3	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4
68	4	4	4	3	4	4	4	4	4
69	4	4	3	4	3	3	4	4	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	3	3	4	4	4	4	4
72	4	3	4	4	3	4	4	4	4
73	4	3	3	4	4	3	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	3	3	3	4	4	4	4	3
76	3	3	3	4	4	4	4	4	4
77	3	4	3	4	4	3	3	4	3
78	4	4	3	3	4	3	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai /Unsur	290	287	280	286	281	295	298	312	295
NRR / pertanyaan	3,67	3,63	3,54	3,62	3,56	3,73	3,77	3,95	3,73

NRR	0,407	0,403	0,393	0,402	0,395	0,414	0,419	0,438	0,414
tertbg/ pertanyaan									
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit pelayanan								*) 3,687	**) 92,172

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,671
U2	Prosedur Pelayanan	3,633
U3	Kecepatan Pelayanan	3,544
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,620
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,557
U6	Kompetensi Petugas	3,734
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,772
U8	Penanganan Pengaduan	3,949
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,734

IKM UNIT PELAYANAN : 92,17

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99