



LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUNAN TAHUN 2023

BPTU-HPT DENPASAR



BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN
HIJAUAN PAKAN TERNAK DENPASAR
DIREKTORAT JENDERAL KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

KATA PENGANTAR

Kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih perlu dievaluasi untuk tetap memberikan pelayanan yang prima. Oleh karena itu, untuk mengukur kinerja Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT) Denpasar, dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka dilakukan “SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT” pada Tahun 2023 di Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT) Denpasar.

Pada kesempatan ini kami menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada Kepala Balai atas bimbingan dan arahnya serta responden, tim Informasi dan Jasa Produksi dan seluruh pihak yang telah mendukung dan membantu demi kelancaran kegiatan ini.

Demikian laporan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dibuat, atas perhatian dan kerjasama semua pihak yang telah membantu dalam rangka menyelesaikan laporan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) disampaikan terima kasih.

Denpasar, Desember 2023

Kepala Balai

BPTU HPT Denpasar



Dr. Hary Suhada, S.Pt., M.Sc

NIP. 19741005 200112 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR LAMPIRAN	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3. Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1. Pelaksanaan SKM	3
2.2. Metode Pengumpulan Data	3
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4. Waktu Pengumpulan Data	5
2.5. Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1. Jumlah Responden SKM.....	6
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	9
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	13
4.3. Tren Nilai SKM	14
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	15
5.1. Kesimpulan.....	15
5.2. Saran	15
LAMPIRAN	17
I. Lampiran Kuisioner	17
II. Pengelolaan Data Survei Indeks Kepuasan Masyarakat	18

DAFTAR LAMPIRAN

I. Lampiran Kuisioner	17
II. Pengelolaan Data Survei Indeks Kepuasan Masyarakat	18

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.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun 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.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Denpasar (BPTU-HPT Denpasar) sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Bali, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai

warga negara dapat terpenuhi.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. 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 Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Denpasar.

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. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Denpasar. Dalam pelaksanaannya langsung dikerjakan oleh kelompok kerja Informasi dan Jasa Produksi Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Denpasar.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan elektronik yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dimana dalam proses pengumpulan data memanfaatkan Pin Emas (Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat) BPTU-HPT Denpasar yang berbasis Google Form.



Gambar 1 Pin Emas

Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Denpasar yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan dan selesai menerima pelayanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan

di tempat yang telah disediakan bagi kuisioner manual dan bagi kuisioner elektronik akan langsung terdata pada google form. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4. Waktu Pengumpulan Data

Survei dilakukan dalam periode 1 tahun sekali dan penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:
Tahunan :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-Oktober 2023	212
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	15

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, seluruh responden yang sudah menerima layanan pada Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Denpasar memiliki kesempatan yang sama dalam mengisi kuisioner. Selanjutnya responden diberikan kuisioner baik itu kuisioner manual atau elektronik.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Data demografi responden yang telah mengisi kuisioner Indeks Kepuasan Masyarakat di BPTU-HPT Denpasar sebanyak 91 (Sembilan puluh satu) responden dan akan dijabarkan dalam bentuk tabel dan diagram lingkaran. Berikut data demografi responden yang telah dianalisis:

1. Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	58	64
2	Perempuan	30	36
Jumlah		91	100

2. Pendidikan Responden

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	%
1	SD Kebawah	3	3
2	SLTP	0	0
3	SLTA	32	35
4	DI/DII/DIII	2	2
5	S1	39	43
6	S2 ke atas	15	16
Jumlah		91	100

3. Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS/TNI/POLRI	33	36
2	Pegawai Swasta	15	16
3	Pelajar/mahasiswa	20	22
4	Wiraswasta	15	16

5	Lainnya	8	9
Jumlah		91	100

4. Usia Responden

No	Usia	Jumlah	%
1	Dibawah 21 tahun	6	7
2	21 – 30 tahun	22	24
3	31 – 40 tahun	16	18
4	41 – 50 tahun	25	27
5	Diatas 51 tahun	22	24
Jumlah		91	100

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Dari 91 (Sembilan puluh satu) responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan Balai Pemibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT) Denpasar, didapatkan perhitungan hasil rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,69	3,65	3,34	3,46	3,59	3,65	3,75	3,78	3,65
Nilai Konversi	92,3 1	91, 21	83, 52	86,54	89, 84	91, 21	93,6 8	94,5 1	91, 21
Kategori	A	A	B	B	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	3,62 90,44 (A atau Sangat Baik)								

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil perhitungan data, dapat diketahui bahwa:

1. Persyaratan pelayanan

Dalam kaitannya dengan persyaratan pelayanan dan dari data yang telah dihimpun dari responden. Didapatkan hasil bahwa terkait persyaratan pelayanan di BPTU-HPT Denpasar telah mencapai predikat mutu pelayanan sangat baik. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata untuk pernyataan unsur ini sebesar 3,69 dan bila dikonversikan mendapatkan nilai 92,31 dengan predikat sangat baik. Hal ini juga didukung dengan syarat untuk memperoleh pelayanan di BPTU-HPT Denpasar yang cukup mudah. Adapun syarat untuk memperoleh pelayanan yaitu:

a. Pemesanan Hijauan Pakan Ternak

Syarat yang perlu dilampirkan:

- a) Mengisi formulir pemesanan
- b) Melampirkan fotocopy KTP

b. Pemesanan Bibit Ternak

Syarat yang perlu dilampirkan:

- a) Surat Permohonan yang ditujukan kepada Kepala BPTU-HPT Denpasar
- b) Surat Rekomendasi dari Dinas Pertanian Kabupaten
- c) Fotocopy KTP.

c. Pemesanan Ternak Afkir

Syarat yang perlu dilampirkan:

- a) Surat Permohonan yang ditujukan kepada Kepala BPTU-HPT Denpasar
- b) Fotocopy KTP

d. Kunjungan/Magang/Bimtek

Pengunjung yang ingin memanfaatkan pelayanan ini diawali dengan mengirimkan surat kepada Kepala BPTU-HPT Denpasar. Nantinya proses penerimaan akan diinformasikan akan dikonfirmasi melalui balasan surat resmi dari BPTU-HPT Denpasar.

2. Prosedur Pelayanan

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, BPTU-HPT Denpasar menerapkan standar pelayanan yang telah ditetapkan bersama. Setiap kegiatan pelayanan memiliki SOP masing-masing yang harus dilaksanakan dengan disiplin dan berkesinambungan oleh seluruh pegawai di BPTU-HPT Denpasar. Dalam proses penyusunan SOP juga telah disesuaikan agar seefektif mungkin. Tidak lupa SOP yang telah dimiliki juga selalu ditinjau pelaksanaannya dalam kegiatan evaluasi. Kedisiplinan dari seluruh pegawai dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar operasional yang berlaku membuahkan hasil yang baik. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan, dalam unsur prosedur pelayanan mendapatkan predikat sangat baik dengan nilai rata-rata 3,65 dan bilai dikonversi mendapatkan nilai sebesar 91,21 dengan predikat sangat baik.

3. Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu dalam melayani merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Mengingat waktu pelayanan akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan kepada masyarakat. BPTU-HPT Denpasar selalu mempertimbangkan waktu dalam melayani masyarakat, hal ini dimaksudkan untuk memberikan pelayanan dan efektif dan efisien. Selain itu, jam buka pelayanan setiap harinya juga telah disesuaikan dengan jam kantor. Ditambah saat ini BPTU-HPT Denpasar menerapkan jam pelayanan tambahan pada Sabtu dan Minggu. Hal ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang disediakan BPTU-HPT Denpasar. Hal ini juga telah terlihat melalui hasil perhitungan angket IKM yang telah disebarkan. Dalam unsur ketepatan waktu pelayanan mendapatkan predikat Baik dengan nilai rata-rata 3,34 dan bila dikonversi mendapatkan nilai 83,52. Walaupun telah mendapatkan predikat Baik, jika dibandingkan dengan nilai dari 9 unsur yang dinilai, unsur ketiga yaitu ketepatan waktu pelayanan mendapatkan nilai paling rendah. Hal ini perlu diberikan perhatian dan Tindak lanjut, mengingat dalam memberikan pelayanan agar dilaksanakan secara efektif dan efisien.

4. Kewajaran Biaya Untuk Pelayanan

Dalam melayani masyarakat, BPTU-HPT Denpasar tidak mengambil biaya tambahan lain dari masyarakat. BPTU-HPT Denpasar dalam memberikan pelayanan

akan menyesuaikan tarif dengan Peraturan Pemerintah No 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak. Dengan adanya hal ini sudah dapat dipastikan, BPTU-HPT Denpasar dalam melayani tidak memungut biaya lain bagi masyarakat. Berdasarkan penyebaran angket IKM, didapatkan hasil bahwa untuk biaya pelayanan telah mendapatkan predikat sangat baik. Dengan nilai rata-rata sebesar 3,46 dan bila dikonversi mendapatkan nilai 86,54.

5. Produk layanan dalam Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, BPTU-HPT Denpasar menyediakan beberapa pelayanan yaitu:

- a. Penyediaan bibit sapi murni dan hijauan pakan ternak unggul
- b. Layanan kunjungan lapangan/magang/bimtek
- c. Layanan penjualan dan distribusi Hijauan Pakan Ternak

Pelayanan yang diberikan juga telah sesuai dengan tugas dari BPTU-HPT Denpasar yaitu melaksanakan pemeliharaan, produksi, pemuliaan, pemuliabiakan, penyebaran dan pemasaran bibit ternak unggul serta benih/bibit hijauan pakan ternak. BPTU-HPT Denpasar juga rutin memberikan informasi terkait ketersediaan produk pelayanan kepada Masyarakat melalui sosial media yang dimiliki BPTU-HPT Denpasar. Berikut terlampir link dari informasi terkait ketersediaan produk pada sosial media Instagram BPTU-HPT Denpasar <https://www.instagram.com/p/Cugtu24RSrI/?igshid=MzRIODBiNWFIZA==>.

Dalam kaitannya dengan layanan kunjungan lapangan/magang/bimtek, BPTU-HPT Denpasar dalam rentang tahun 2023 telah memberikan Bimbingan Teknis yang bekerjasama dengan Anggota Komisi IV DPR RI sebanyak 15 kali. BPTU-HPT Denpasar juga menerima kunjungan dari berbagai UPT lingkup Kementan ataupun luar Kementan, kunjungan terbaru yang dilayani yaitu kunjungan dari Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro. BPTU-HPT Denpasar juga telah menerima program praktek kerja lapangan yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Brawijaya sebanyak 4 orang pada bulan Agustus 2023. Hal ini juga terlihat melalui hasil IKM yang menunjukkan predikat sangat baik, dengan nilai rata-rata 3,59 dan bila dikonversi mendapatkan nilai 89,84.

6. Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Dalam Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, BPTU-HPT Denpasar didukung oleh pegawai yang memiliki kompetensi di bidang peternakan dan juga bidang lain yang diperlukan. Selain telah memiliki kompetensi pada bidangnya, pegawai BPTU-HPT Denpasar juga mengikuti pelatihan baik di bidang peternakan ataupun bidang lain untuk mengembangkan kompetensi pegawai dalam menunjang proses pelayanan dan penyelesaian tugas di BPTU-HPT Denpasar. Adapun pelatihan terbaru yang diikuti oleh pegawai BPTU-HPT Denpasar yaitu pelatihan pada bagian kehumasan. Sehingga dalam proses pelayanan, pegawai BPTU-HPT Denpasar telah memiliki kompetensi yang baik dan terkini dalam melayani masyarakat. Hal ini juga telah terlihat dari hasil IKM pada unsur kompetensi dan kemampuan pelaksana dalam pelayanan yang mendapatkan predikat sangat baik, dengan nilai rata-rata 3,65 dan bila dikonversi mendapatkan nilai 91,21.

7. Perilaku Pelaksana Dalam Pelayanan

Perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu poin penting untuk mencapai kepuasan pelanggan. Tentu saja dalam hal ini, pegawai BPTU-HPT Denpasar diberikan pedoman 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan juga berinteraksi sesama pegawai. Hal ini dimaksudkan untuk memupuk perilaku yang baik antar sesama pegawai dan masyarakat, sehingga dapat memberikan lingkungan kerja yang nyaman, serta kepuasan pada pelayanan kepada masyarakat. Dalam penerapannya di BPTU-HPT Denpasar telah mencapai predikat sangat baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,75 dan bila dikonversi mendapatkan nilai sebesar 93,68.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Keluhan

Pemberian saran dan masukan dalam instansi yang bergelut di bidang pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diperhatikan guna memberikan pelayanan yang prima kedepannya. Maka dari itu perlu adanya pengelolaan sarana yang baik untuk menampung setiap saran dan masukan yang masuk dari masyarakat. BPTU-HPT Denpasar memberikan sarana kepada masyarakat untuk memberikan masukan mengenai pelayanan yang diterima melalui pengisian buku tamu dan pengisian angket Indeks Kepuasan Masyarakat. Melalui saran aini, masyarakat dapat memberikan masukannya kepada BPTU-HPT Denpasar terkait pelayanan dan hal-

hal yang perlu ditingkatkan. Masukan yang ada akan ditinjau setiap semester untuk memberikan gambaran terkait pelayanan yang telah diberikan dan hal yang perlu ditingkatkan. Terkait unsur penanganan pengaduan, saran dan keluhan dalam hal ini telah mendapatkan predikat sangat baik oleh masyarakat, dengan nilai rata-rata 3,78 dan bila dikonversikan mendapatkan nilai 94,91.

9. Ketersediaan Sarana dan Prasarana Dalam Pelayanan

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat tentu saja harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Hal ini dilakukan untuk memberikan pelayanan yang baik dan mencapai kepuasan pada masyarakat. BPTU-HPT Denpasar setiap tahunnya selalu meninjau dan mengadakan segala kebutuhan sarana dan prasarana untuk mendukung proses pelayanan kepada masyarakat. Melalui pengisian angket oleh masyarakat didapatkan predikat sangat baik terkait ketersediaan sarana dan prasarana dalam pelayanan. Dalam unsur ini mendapatkan nilai rata-rata 3,65 dan bila dikonversikan mendapatkan nilai 91,21. Dengan pencapaian yang baik ini, BPTU-HPT Denpasar diharapkan dapat terus mempertahankan pencapaiannya dan dapat meningkatkan kembali sarana dan prasarana yang kurang memadai dalam proses pemberian pelayanan.

Melalui 91 (Sembilan puluh satu) responden yang mengisi angket Indeks Kepuasan Masyarakat dan telah dianalisis menggunakan metode yang ditentukan. Maka didapatkan hasil bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPTU-HPT Denpasar berpredikat A (**Sangat Baik**). Hal ini terlihat dari nilai rata-rata sebesar 3,62 dan bila dikonversi mendapatkan nilai 90,44. Besar harapan dengan predikat nilai A (**Sangat Baik**) dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, BPTU-HPT Denpasar dapat terus berinovasi dalam memberikan pelayanan dan menjamin kualitas pelayanan yang diberikan.

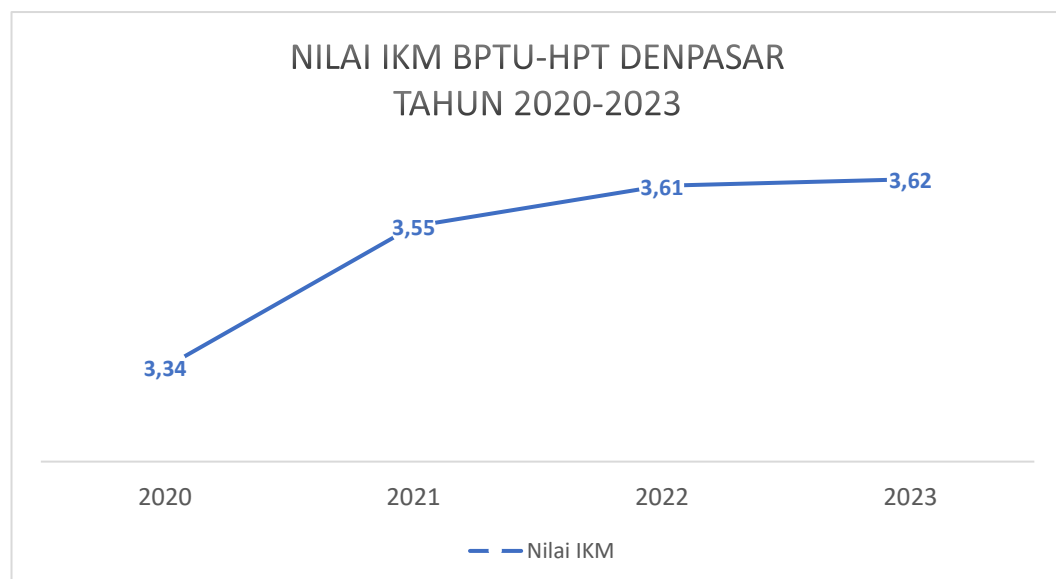
4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Adapun rencana tindak lanjut yang dapat dilakukan untuk meningkatkan waktu pelayanan di Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Denpasar yaitu:

- a. Dengan meningkatkan pelayanan yang berbasis Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan. Harapannya pelayanan yang diberikan dapat lebih efektif dan efisien.
- b. Adanya kegiatan peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia di Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Denpasar dalam menunjang proses pelayanan.
- c. Peningkatan Sarana dan Prasarana dalam menunjang proses pelayanan di Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Denpasar.

4.3. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Denpasar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Melalui grafik diatas dapat disimpulkan bahwa nilai IKM Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Denpasar pada tahun 2023 telah mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT) Denpasar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik. Hal ini terbukti dari sembilan unsur pelayanan semua nilai rata-rata tiap unsur persepsi diatas 3 (tiga) dengan rata-rata 3,62.
2. Nilai IKM Unit Pelayanan Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT) Denpasar setelah dikonversikan (90,44) berada pada interval 88,31-100,00. Ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT) Denpasar pada tahun 2023 telah ada pada kategori sangat baik.
3. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain pelanggan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.

5.2. Saran

1. Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT) Denpasar diharapkan membentuk Tim Survei IKM atau menunjuk dan/atau bekerja sama dengan unit independen untuk melaksanakan survei IKM di unit-unit pelayanan. Dengan adanya tim yang benar-benar independen, kapabel dan mempunyai kredibilitas akan menjamin hasil survei IKM yang betul-betul valid dan akuntabel.
2. Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT)

Denpasar perlu meningkatkan lagi kecepatan pelayanannya menjadi lebih mudah dan lebih cepat, serta meningkatkan kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. Sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

3. BPTU-HPT Denpasar juga perlu meningkatkan eksistensi di masyarakat dalam menjalankan perannya sebagai pusat pemuliaan Sapi Bali. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan sinergi dengan masyarakat dalam peningkatan populasi Sapi Bali, sehingga dapat menghasilkan Sapi Bali yang berkualitas.

