

LAPORAN

PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) TAHUN 2024

BPTU-HPT PELAIHARI



KEMENTERIAN PERTANIAN DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN

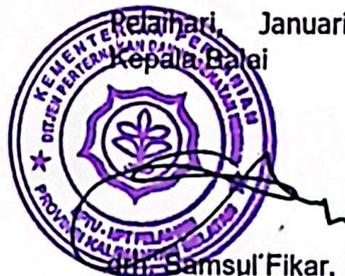
Alamat: Jln. A. Yani KM 51, Kecamatan Tambang Ulang
PO BOX 150 Pelaihari Kalimantan Selatan 70800, Telp. (0511) 7404274; Fax: (0512) 21524
Email: bptu.kdi@gmail.com, Web. www.bptukdi.info

KATA PENGANTAR

Era keterbukaan informasi menuntut badan public untuk membuka akses sebesar-besarnya untuk memberikan pelayanan informasi yang transparan dan bertanggung jawab kepada Masyarakat sesuai dengan amanat U no 14 Tahun 2014. Keterbukaan Informasi Publik merupakan sarana dalam mengoptimalan pengawasan public terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan public. Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT) Pelaihari sebagai badan public melalui Pejabat oengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) telah menyediakan askes informasi tentang program dan kinerja BPTU-HPT Pelaihari.

Laporan PPID tahun 2024 ini menggambarkan tentang pengelolaan dan pelayanan informasi melalui portal jendela PPID di website <http://bptuhptpelaihari.ditjenpkh.pertanian.go.id> dan penyediaan informasi PPID BPTU-HPT Pelaihari melalui akses langsung (face to face) di desk counter. Laporan ini juga menggambarkan tentang kinerja pelayanan Informasi public dari penyediaan sarana dan prasarana, penyediaan akses informasi public, standar operasional, jam kerja layanan informasi public, sumber daya manusia, anggaran, rincian pelayanan informasi public, informasi kepuasan pengguna layanan dan kendala dalam pelayanan serta tindak lanjut.

BPTU-HPT Pelaihariterus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam mendorong dan memenuhi pelayanan dari mulai peningkatan sarana dan prasara, populasi dan produksi bbibit ternak, juga peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Komitmen ini dilakukan oleh BPTU-HPT Pelaihari sebagai badan public yang dapat diandalkan.



Dr. Samsul Fikar, M.Pt
NIP.. 19790630 200312 1 001

I. KEBIJAKAN PENGELOLAAN INFORMASI PUBLIK

A. Dasar Hukum Layanan Informasi Publik

Dasar pelaksanaan layanan informasi publik di lingkungan Balai Pembibitan Ternak Unggul Dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT) Pelaihari dilakukan berdasarkan peraturan di bawah ini :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara yang telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 92 Tahun 2011;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Pertanian 32/Permentan/OT.140/5/2011 tentang Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik di lingkungan Kementerian Pertanian;
7. Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 1 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
8. Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 2 Tahun 2010 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik;

9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 61/Permentan/OT.140/10/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;
10. Keputusan Menteri Pertanian Nomor 2678.1/Kpts/OT.160/5/2011 tentang Penunjukkan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Utama dan PPID Pelaksana Unit Eselon I Lingkup Kementerian Pertanian;
11. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 41/Permentan/OT.140/6/2012 tentang Uji Konsekuensi Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pertanian;
12. Keputusan Menteri Pertanian Nomor 105/Kpts/HK.060/1/2013 tentang Informasi Publik yang di kecualikan di lingkungan Kementerian Pertanian;
13. Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 56/Permentan/OT.140/5/2013 tanggal 24 Mei 2013 tentang tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak
14. Peraturan menteri pertanian republik Indonesia Nomor : 19/permentan/ot.080/ 4/2018a/ot.080/8/2017 Tentang Pedoman survei kepuasan masyarakat Unit kerja pelayanan publik Lingkup kementerian pertanian.

B. Umum

Dalam upaya menjadikan BPTU-HPT Pelaihari sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan secara baik, bersih, transparan, dan akuntabel sesuai dengan tugas dan fungsi, maka perlu ditetapkan visi, misi, maklumat dan komitmen pelayanan sebagai arah dan langkah tahapan yang perlu dituangkan dalam standar pelayanan publik dan dilaksanakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi BPTU-HPT Pelaihari dalam memberikan pelayanan.

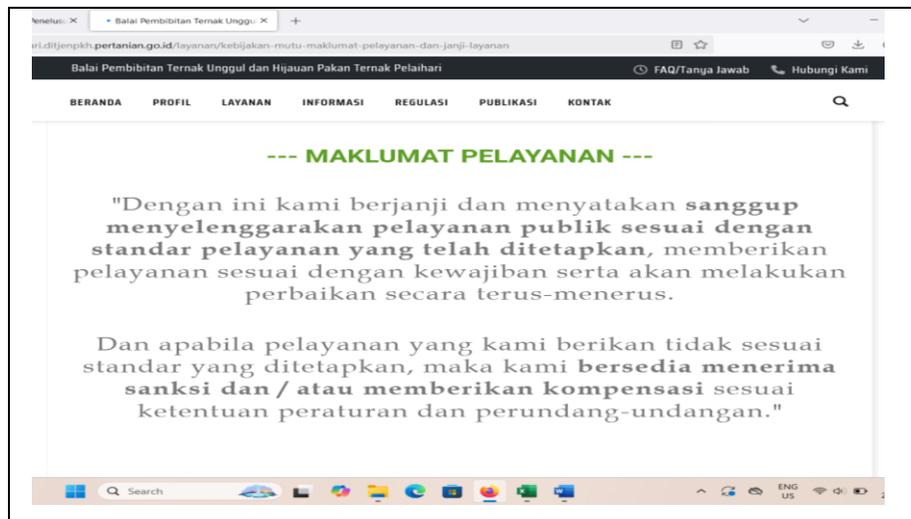
C. Visi dan Misi

1. **Visi :** "Pendorong ketersediaan bibit kambing, Sapi Potong, itik unggul dan Hijauan Pakan Ternak berskala nasional
2. **Misi :**
 - a. Melakukan pemuliaan ternak kambing, Sapi dan itik
 - b. Meningkatkan produksi dan penyebaran bibit kambing. Sapi, itik unggul dan Hijauan Pakan Ternak secara berkesinambungan
 - c. Meningkatkan pelayanan dan pembinaan kepada masyarakat peternak
 - d. Menjalankan institusi dengan tata kelola yang baik

D. Moto BPTU-HPT Pelaihari

Moto : "Unggul Dalam Produk Prima Dalam Pelayanan"

E. Kebijakan Layanan Informasi Publik



Gambar 1 : Maklumat Pelayanan

Pada Tahun 2024 BPTU-HPT Pelaihari melakukan pembaharuan isi Maklumat Layanan (Gambar 1) dengan menyesuaikan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi

Republik Indonesia No. 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, BPTU-HPT Pelaihari terus berupaya memberikan komitmen penuh untuk memberikan layanan publik sesuai dengan peraturan dan standar yang berlaku. Layanan publik ini menjadi salah satu bentuk kontribusi BPTU-HPT Pelaihari untuk kesejahteraan masyarakat. BPTU-HPT Pelaihari terus berupaya memberikan kontribusi dalam Pengembangan Bibit ternak dan Bibit/Benih Hijauan Pakan Ternak untuk kesejahteraan masyarakat peternak melalui kegiatan Produksi, Distribusi, Serta Pendampingan dan Pembinaan kepada peternak. Maklumat ini juga membuktikan bahwa BPTU-HPT Pelaihari merupakan salah satu UPT Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan yang berkontribusi secara nasional dalam penyediaan bibit ternak dan bibit/benih Hijauan Pakan Ternak (HPT) untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka pengembangan usaha peternakan dalam meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan.

II. PELAKSANAAN PENGELOLAAN DAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Pelaksanaan layanan informasi publik BPTU-HPT Pelaihari dilakukan berdasarkan Peraturan Komisi Informasi Pusat No.1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik dan Surat Keputusan Kepala Balai Nomor : 00003/Kpts/HM.130/F2F/01/2024 Tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan BPTU-HPT Pelaihari. Pada tahun 2024 ini, keputusan Kepala Balai tersebut mencakup seluruh layanan publik di BPTU-HPT Pelaihari yang terdiri dari ; sarana, prasarana persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tariff; produk pelayanan, dan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana; dan penanganan pengaduan

A. Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik (*Offline*)

Fasilitas yang tersedia dalam rangka memberikan layanan informasi publik

Di Ruang Pelayanan Penjualan Produk (*desk counter*), dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Fasilitas Dalam Ruang Pelayanan

No	Fasilitas	Jumlah	Ket
1	Meja Pelayanan (unit)	3	
2	Kursi Pelayanan (unit)	2	
3	Sofa Panjang (unit)	1	
4	Sofa Pendek (unit)	1	
5	Meja Tamu (unit)	1	
6	Kusi Konsultasi (unit)	2	
7	Meja Konsultasi (unit)	1	
8	Komputer PC (unit)	1	
9	Laptop (unit)	1	
10	Printer berwarna (unit)	1	

11	Printer Pita (unit)	1	
12	TV LED 42" (unit)	1	
13	Scanner (unit)	1	
14	Brosur Holder (unit)	2	
15	HP (unit)	2	
16	Lemari Tempat charge HP (unit)	2	
17	Ruang Menyusui (unit)	1	
18	Kursi Roda (unit)	1	
19	Bangunan Transit Ternak (unit)	1	
20	Kotak Pengaduan (unit)	1	
21	Truk pengangkut ternak (unit)	2	

BPTU-HPT Pelaihari selain memberikan fasilitas juga dalam rangka memberikan kenyamanan dan kemudahan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka di siapkan ruangan khusus untuk pelayanan seperti pada Gambar 2, 3, dan 4.



Gambar 2 : Ruang *Pelayanan Informasi Produk & Penjualan* BPTU-HPT Pelaihari



Gambar 3 : Ruang Tunggu Pelayanan Informasi Produk & Penjualan BPTU-HPT Pelaihari



Gambar 4 : Meja dan Kursi Konsultasi Pelayanan Informasi Produk & Penjualan BPTU-HPT Pelaihari

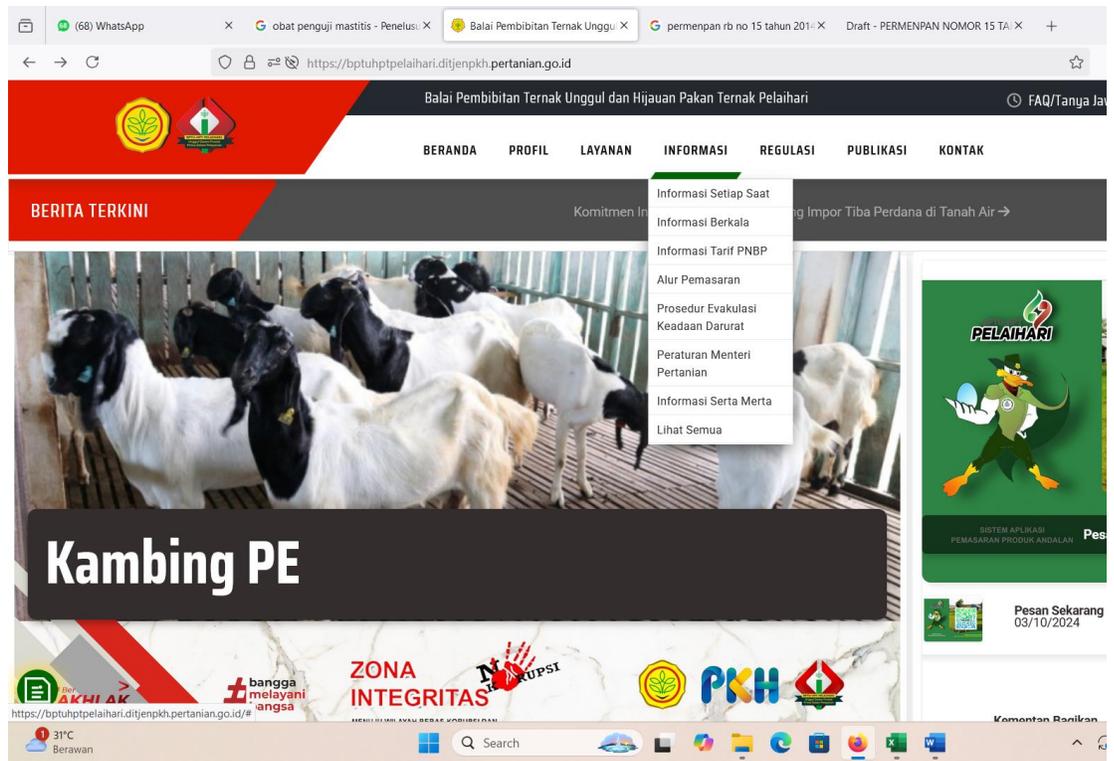
B. Penyediaan Akses Informasi Publik (*Online*)

Dalam upaya memenuhi kebutuhan akan informasi dan meningkatkan pelayanan informasi publik, BPTU-HPT Pelaihari telah melakukan beberapa pengembangan antara lain dengan penyediaan Layanan Informasi Publik di website <http://bptuhptpelaihari.ditjenpkh.pertanian.go.id>, dengan menampilkan menu utama antara lain Profile Balai, informasi layanan penjualan dan layanan jasa, Informasi Publik, dan Siap Siaga seperti pada Gambar 5 :



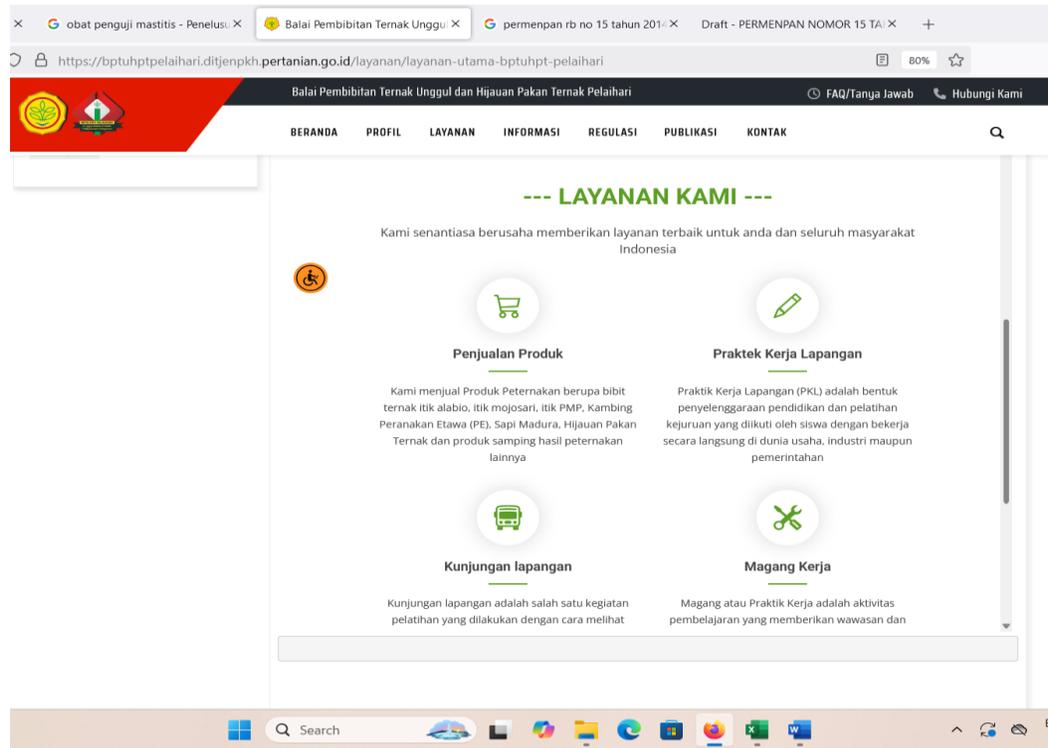
Gambar 5 : Website BPTU-HPT Pelaihari

Website PPID BPTU-HPT Pelaihari juga memberikan menu layanan utama “Informasi Publik” yang diklasifikasikan menjadi informasi yang wajib tersedia setiap saat (Gambar 6), informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, dan informasi yang wajib diumumkan secara serta-merta. Pada masing-masing halaman informasi publik juga disediakan kolom pencarian untuk memudahkan pengguna dalam mencari informasi dengan lebih cepat.



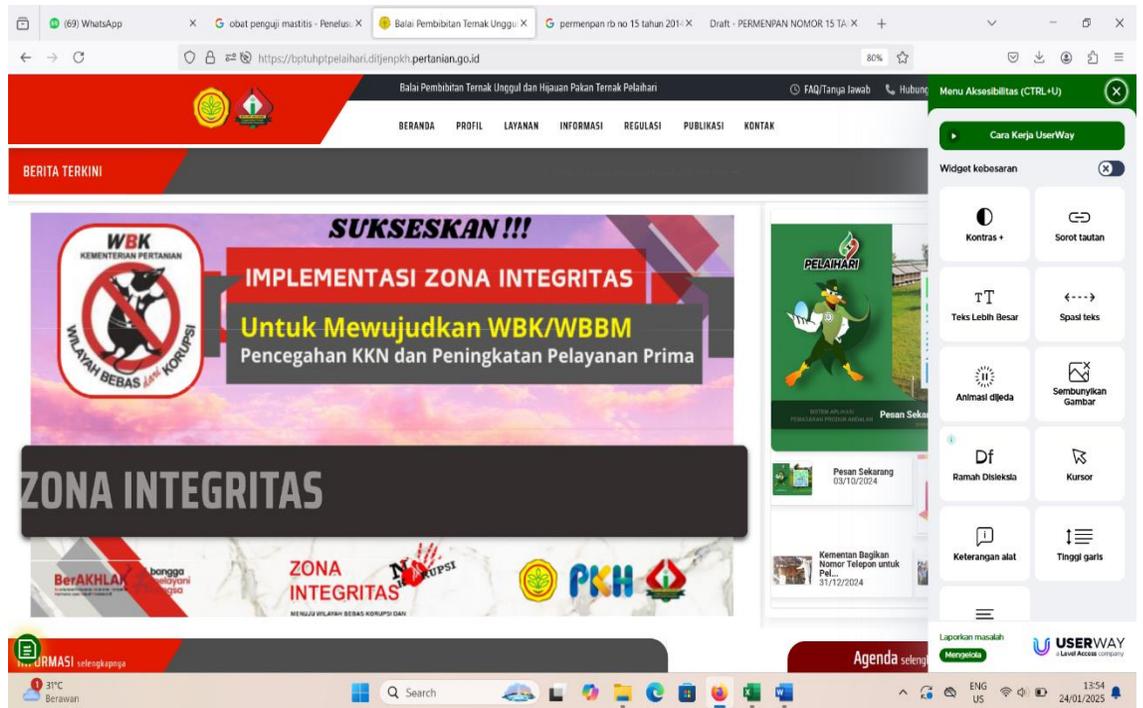
Gambar 6 : Portal PPID BPTU-HPT Pelaihari

Untuk memudahkan peternak/konsumen dalam mengakses pemesanan produk BPTU-HPT Pelaihari selama 24 jam, website BPTU-HPT Pelaihari juga menyediakan menu pemesanan seperti pada gambar 7.



Gambar 7 : Form Elektronik Pemesanan Produk BPTU-HPT Pelaihari

Website BPTU-HPT Pelaihari Selain dapat mengakses pemesanan produk selama 24 jam, juga menyediakan menu layanan untuk penyandang difabel seperti pada Gambar 8, dibawah ini :



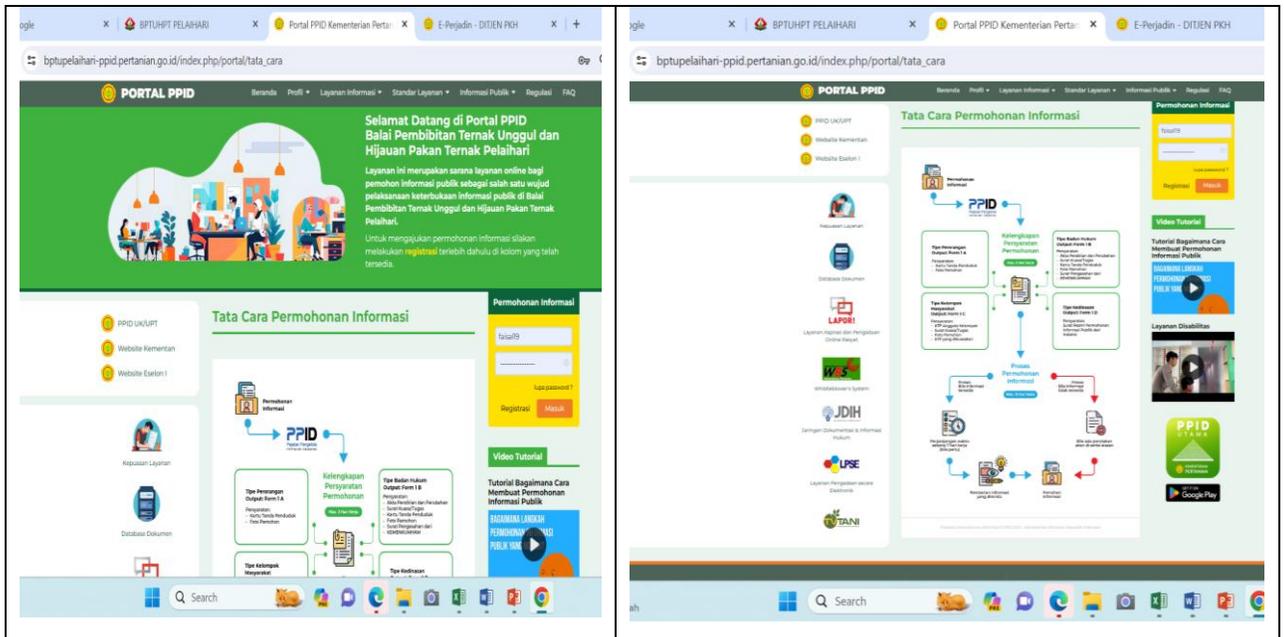
Gambar 8 : Menu Difabel

C. Standar Operasional

PPID BPTU-HPT Pelaihari menetapkan standar operasional layanan informasi publik yang tertuang dalam <https://bptuhptpelaihari.ditjenpkh.pertanian.go.id> sebagai berikut:

1. Prosedur Permohonan Informasi

Terdapat beberapa langkah yang perlu dilakukan oleh masyarakat untuk dapat mengajukan permohonan informasi publik di lingkungan BPTU-HPT Pelaihari, Alur Permohonan pengajuan informasi dapat dilihat pada Gambar 9.



Gambar 9 : Prosedur Permohonan Informasi

2. Prosedur Pelayanan Penjualan Produk

Berikut ini adalah Prosedur Pelayanan Penjualan Bibit Ternak, Bibit dan Benih Hijauan Pakan Ternak:

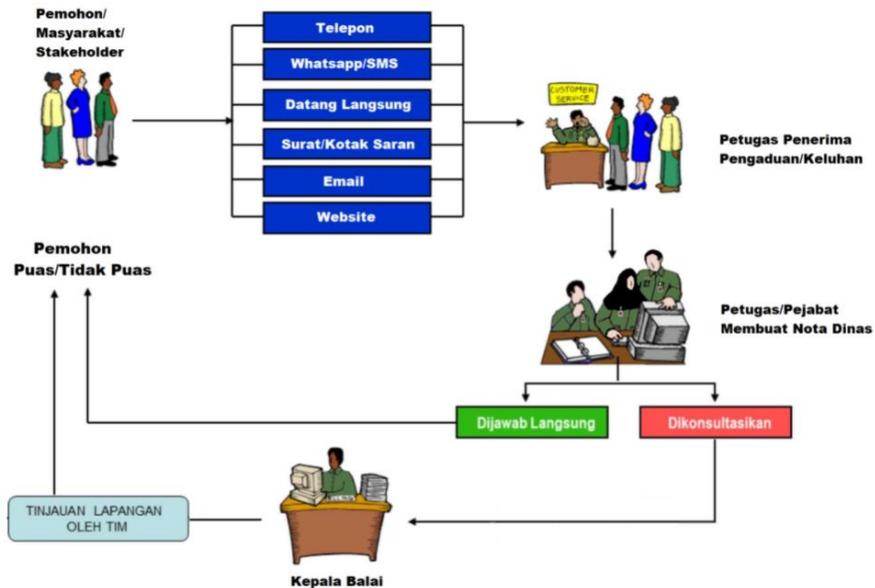


Gambar 10: Prosedur Pelayanan Penjualan Produk

3. Prosedur Pengaduan Masyarakat/Keluhan Pelanggan

Berikut ini adalah gambar prosedur terkait dengan pengaduan masyarakat/keluhan pelanggan

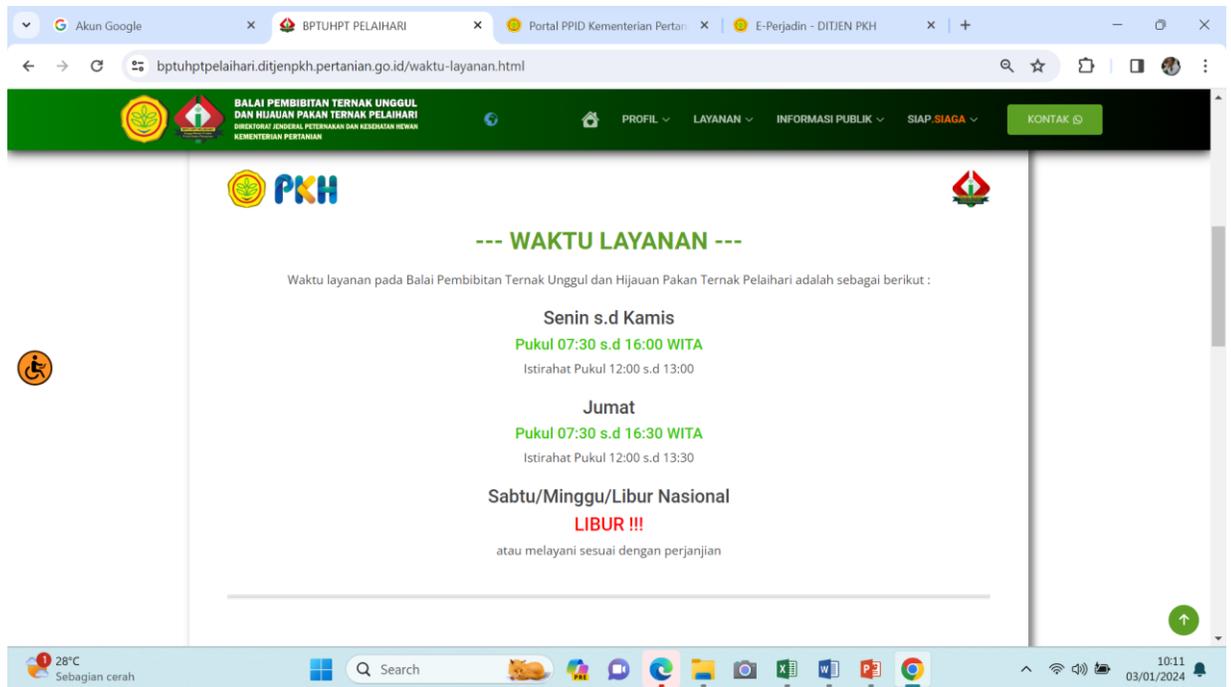
Mekanisme Pengaduan Masyarakat/Keluhan Pelanggan



Gambar 11 : Prosedur Pengaduan Masyarakat/Keluhan Pelanggan

D. Jam Kerja Layanan Informasi Publik

Jam pelayanan publik PPID BPTU-HPT Pelaihari melalui sistem online dilakukan selama 24 jam. Namun untuk melakukan tanggapan, petugas PPID mengikuti Jam Pelayanan Informasi Publik seperti yang tertera pada Gambar 12 di bawah ini:



Gambar 12. Jam Kerja Layanan Informasi Publik

E. Sumber Daya Manusia Layanan Informasi Publik

Pada Bulan Desember Tahun 2023, Kepala BPTU HPT Pelaihari menetapkan surat Nomor : 00267/Kpts/HM.130/F.2.I/12/2023 Tentang Penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan BPTU-HPT Pelaihari. Surat tersebut mengukuhkan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di lingkungan BPTU-HPT Pelaihari untuk menjalankan layanan informasi publik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi BPTU-HPT Pelaihari terdiri dari Ketua, Sekretaris dan Anggota Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Adapun tugas dan tanggung Jawab Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) BPTU-HPT Pelaihari, sebagai berikut :

1. Mengkoordinasikan penyediaan, penyimpanan, pendokumentasian, pengamanan informasi, dan pelayanan informasi publik secara cepat, tepat, dan sederhana lingkup UPT;

2. Menyiapkan bahan pengujian konsekuensi di UPT;
3. Menerbitkan daftar informasi publik lingkup UPT;
4. Menyiapkan saran/tanggapan atas permohonan, keberatan dan/atau sengketa pelayanan informasi publik;
5. Menyiapkan bahan klasifikasi informasi publik;
6. Melakukan fasilitasi terhadap sengketa informasi publik; dan
7. Menyusun laporan secara berkala kepada pimpinan Unit Kerja yang bersangkutan dengan tembusan kepada PPID Utama

F. Anggaran Layanan Informasi Publik

Pada tahun 2024 BPTU-HPT Pelaihari mengalokasikan anggaran untuk layanan informasi publik sebesar Rp 225.930.000,- (Dua Ratus Dua Puluh Lima Juta Sembilan Ratus Tiga Puluh Ribu Rupiah) berupa belanja Sarana promosi dan Publikasi Rp 211.680.000,- (dua ratus sebelas juta enam ratus delapan ribu rupiah) Penggunaan anggaran ini meliputi sosialisasi keterbukaan informasi publik, analisa survei kepuasan masyarakat, laporan layanan informasi publik dan Kehumasan, pengembangan data dan sistem informasi, pengembangan website pendukung, mengikuti pameran dan pelaksanaan kegiatan forum konsultasi publik sebesar 14.250.000,00,- (empat belas juta dua ratus lima puluh ribu rupiah)

G. RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

1. Daftar Permohonan Informasi Publik

Tabel 2. Daftar Permohonan Informasi Publik

No	Daftar Informasi Publik	Jumlah Permohonan	Jumlah permohonan yang dikabulkan		Jumlah Permohonan yang ditolak	Permohonan Kurang Jelas	Alasan Permohonan Ditolak
			Sepenuhnya	Sebagian			
1	Setiap saat	3	3	0	1	0	0
2	Berkala	1	1	0	0	0	0
3	Serta merta	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	4	0	0	0	0

Dilihat pada tabel diatas bahwa pada Tahun 2024 terdapat 4 (empat) permohonan informasi publik melalui portal PPID.

2. Daftar Permohonan Layanan Jasa BPTU-HPT Pelaihari

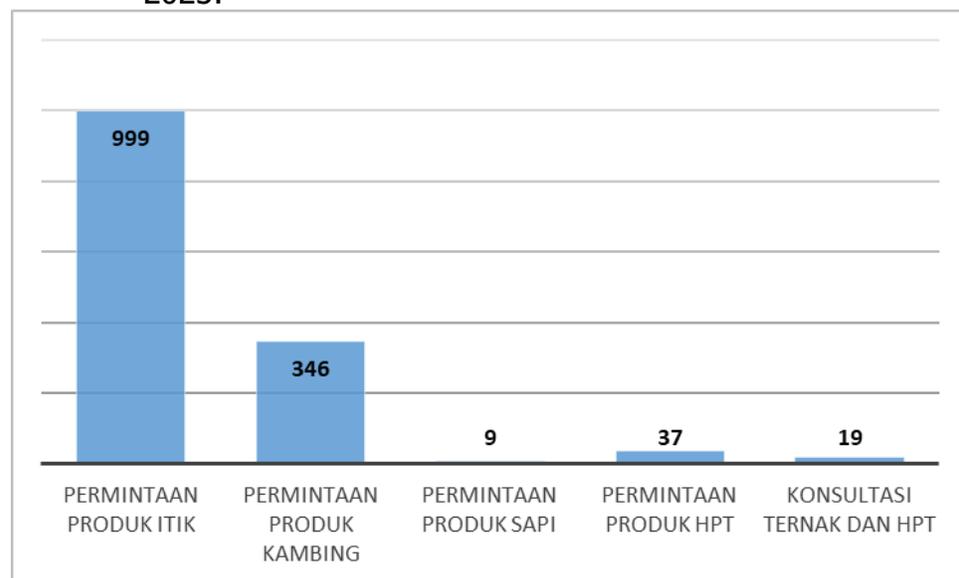
Pada Tahun 2024 kegiatan Layanan Informasi BPTU-HPT Pelaihari juga menerima permohonan layanan Jasa atas produk yang dihasilkan seperti Permohonan pembelian Produk Bibit Itik (Alabio, Mojosari dan PMP), Kambing PE, Sapi Madura dan Bibit/Benih HPT serta permohonan konsultasi teknis bidang peternakan, lebih rinci data permohonan layanan Jasa di BPTU-HPT Pelaihari dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Daftar Permohonan Layanan Jasa BPTU-HPT Pelaihari

No	Jenis Layanan	Jumlah Permohonan (ekor)	Jumlah permohonan yang dikabulkan (ekor)		Jumlah Permohonan yang ditolak	Permohonan Kurang Jelas	Alasan Permohonan Ditolak
			Sepenuhnya	Sebagian			
1	Permintaan Produk Itik	436.641	390.693	0	0	0	
2	Permintaan Produk Kambing	2.252	749	0	0	0	
3	Permintaan Produk Sapi	197	39	0	0	0	
4	Permintaan Produk HPT	37	37	0	0	0	
Jumlah		1.480	1.410	2	70	0	

Dari data tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah permohonan layanan jasa permintaan produk pada Tahun 2023 sebanyak 1.480 pemohon dan yang bisa dikabulkan sebanyak 1.410 pemohon, untuk permintaan yang dikabulkan terdiri dari Permintaan produk itik sebesar 999 (71%) pemohon, permintaan produk kambing sebanyak 346 (25%) pemohon, permintaan produk sapi 9 (0,6%) pemohon, permintaan produk HPT 37 (2,4%) pemohon dan permintaan konsultasi ternak/HPT sebanyak 19 (1%) pemohon, juga pada tahun 2023 untuk permintaan produk selain ada permohonan yang dikabulkan juga ada permohonan yang tidak dikabulkan sebanyak 70 pemohon, alasan permintaan yang tidak dikabulkan karena adanya perubahan aturan pengenaan tarif di lingkup Kementerian pertanian, sehingga perlu menunggu terbitnya SK Sekjen Kementerian Pertanian tentang rekomendasi Penetapan tarif baru Tahun 2023. Berikut grafik permohonan layanan Jasa BPTU-HPT Pelaihari.

Grafik 1. Grafik permohonan layanan Jasa BPTU-HPT Pelaihari Tahun 2023.



Dilihat pada gambar grafik diatas bahwa Pada Tahun 2023 Daftar permohonan layanan jasa yang paling banyak adalah permintaan produk itik sebanyak 999 pemohon dan permintaan produk kambing sebanyak 346 pemohon. Banyaknya permintaan terhadap produk itik dan kambing dikarenakan bahwa BPTU-HPT Pelaihari memiliki Tugas dan Fungsi diantaranya Produksi dan Distribusi bibit ternak unggul (Itik, Kambing PE dan Sapi Madura) serta Produksi dan Distribusi Bibit/Benih Hijauan Pakan Ternak (HPT),

H. LAPORAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

1. Supaya harapan masyarakat dapat terpenuhi dalam mendapatkan kepuasan pelayanan, maka pelayanan publik perlu dilakukan dengan baik dan profesional melalui upaya peningkatan mutu pelayanan, untuk itu penilaian survey kepuasan masyarakat (SKM) perlu dilakukan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan. Data Survey kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong BPTU-HPT Pelaihari dalam menyelenggarakan pelayanan publik untuk Masyarakat.
2. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), meliputi :
 - 1) **Persyaratan**, berupa ketentuan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan suatu jenis Pelayanan Publik yang meliputi persyaratan administratif dan teknis.
 - 2) **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

- 3) **Waktu Penyelesaian**, berupa jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan publik.
- 4) **Biaya/Tarif Penyelesaian**, berupa besaran biaya atau tarif yang dikenakan kepada Penerima Pelayanan dalam mengurus dan/atau mendapatkan Pelayanan dari UKPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 5) **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, berupa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan..
- 6) **Kompetensi Pelaksana**, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- 7) **Perilaku Pelaksana**, berupa sikap petugas dalam memberikan pelayanan
- 8) **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**, berupa tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
- 9) **Sarana dan Prasarana**, berupa penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik.

Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sesuai dengan Peraturan menteri pertanian republik Indonesia Nomor : 19/permentan/ot.080/ 4/2018a/ot.080/8/2017 Tentang Pedoman survei kepuasan masyarakat Unit kerja pelayanan publik Lingkup kementerian pertanian dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

3. Capaian Realisasi Nilai SKM Tahun 2024

a. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan secara sampling diperoleh 120 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 6. Jumlah responden SKM

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1	JENIS KELAMIN	LAKI	109	92%
		PEREMPUAN	11	8%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	7	8%
		SLTP	17	7%
		SLTA	61	66%
		DIII	3	8%
		SI	32	11%
		S2	0	0%
Jumlah			120	

b. Hasil Pengukuran

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat di BPTU-HPT pelaihari Tahun 2024 sebagai berikut :

Berdasarkan hasil survey yang dilaksanakan oleh BPTU-HPT Pelaihari diperoleh data Capaian Nilai SKM Tahun 2024 seperti pada Tabel 8.

Tabel 8. Data Nilai SKM Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,50	0,385
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,43	0,377
U3	Waktu penyelesaian	3,18	0,350
U4	Biaya tariff	3,54	0,389
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,45	0,380
U6	Kompetensi Pelaksana	3,59	0,395
U7	Perilaku Pelaksana	3,73	0,410
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,96	0,435
U9	Sarana dan Prasarana	3,40	0,374
	JUMLAH		3,50

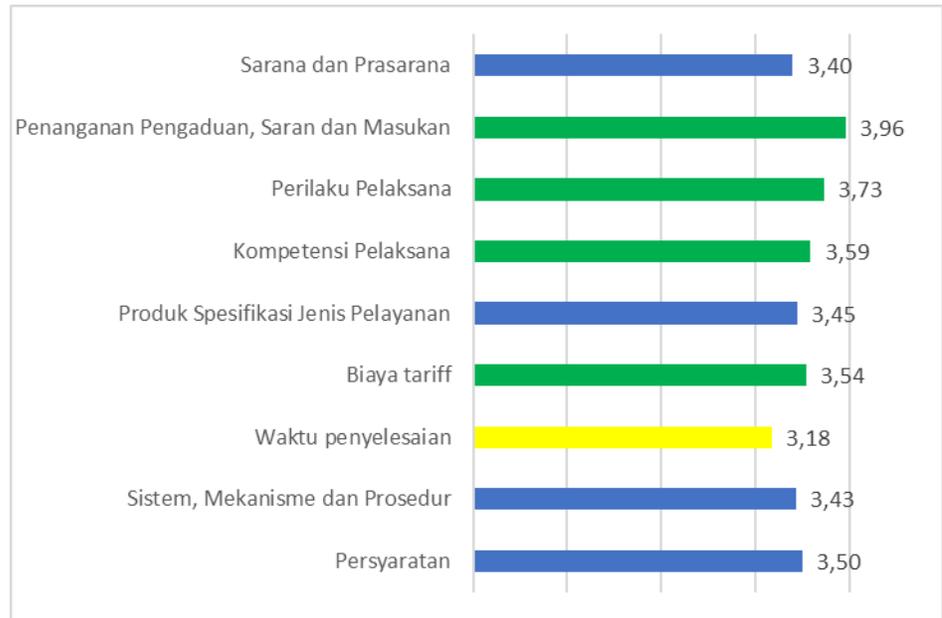
Dengan Kriteria :

- a. Nilai IKM : 87,40
- b. Mutu Pelayanan : B
- c. Kinerja unit pelayanan : BAIK

Tabel 9. Data Nilai Unsur Pelayanan Tahun 2024

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,50	3,43	3,18	3,54	3,45	3,59	3,73	3,96	3,40
Kategori	B	B	B	A	B	A	A	A	B
IKM Unit Layanan	84,70 (B atau Baik)								

Grafik 2. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan



Dilihat pada tabel dan grafik diatas bahwa BPTU-HPT Pelaihari pada tahun 2024 berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan memperoleh nilai Mutu Pelayanan 3,50 skala likert (101%) dari target yang ditetapkan sebesar 3,45 skala likert dengan kategori BAIK (B), dengan Nilai IKM 87,40 Kategori BAIK (B), untuk nilai tertinggi pada unsur pelayanan dengan kategori SANGAT BAIK (A) di peroleh pada U8 yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,96, Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,73, Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 3,59 dan biaya tarif dengan nilai 3,54, sedangkan unsur pelayanan yang paling rendah tetapi masih dalam Kategori BAIK (B) adalah U3 Waktu penyelesaian mendapatkan nilai 3,18.

c. Keluhan Pelanggan

Untuk Penanganan Pengaduan Berdasarkan pada tabel capaian realisasi Nilai Unsur Pelayanan, sebagian besar responden menyatakan bahwa tata cara Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan informasi publik BPTU-HPT pelaihari pada tahun 2024 telah dikelola dengan baik dengan dibuktikan Nilai unsur pelayanan IKM sebesar 3,96 (Sangat Baik).

d. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. 2 (dua) unsur nilai pelayanan terendah tetapi masih dalam Kategori BAIK (B) adalah Waktu penyelesaian dengan nilai 3,18 dan Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,40.
2. Nilai Unsur tertinggi pada unsur pelayanan dengan kategori SANGAT BAIK (A) di peroleh pada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,96, Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,76, Biaya tarif dengan nilai 3,71 dan Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,56.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Perlu penambahan stock ketersediaan bibit ternak khususnya bibit itik dan kambing PE agar tidak menunggu antrian yang lama.
2. Perlu dibuatkan Inovasi untuk mempermudah pemesanan.
3. Perlu perbaikan terhadap sarana dan prasarana khususnya yang telah usang.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. disebabkan sampai dengan saat ini BPTU-HPT pelaihari masih menerapkan system antri dalam pemesanan karena keinginan peternak begitu besar untuk mendapatkan bibit ternak khususnya (bibit itik dan Kambing PE) sedangkan produksi bibit yang dihasilkan masih belum sebanding dengan kebutuhan peternak, juga pada tahun 2024 ada pengurangan anggaran pakan sehingga BPTU-HPT pelaihari harus melakukan rasionalisasi populasi ternak.
2. Sosialisasi dan perbaikan standar pelayanan publik perlu dilakukan agar konsumen memahami dan mengetahui standar pelayanan yang ditetapkan BPTU-HPT Pelaihari.
3. Perlu perbaikan dan penambahan Prasarana seperti perbaikan tempat layanan, Akses disabilitas, dan penambahan bangunan kandang,

I. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 29 Oktober 2024 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan dituangkan dalam tabel berikut:

No	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1	Penyesuaian isi Maklumat Pelayanan, mengacu pada Permenpan RB No. 15/2014	Perbaikan Maklumat sesuai Permenpan RB No. 15/2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan	November 2024
2	Untuk menjamin layanan terlaksana sesuai standar. Perlu diselenggarakan sistem kompensasi pelayanan, yang ditetapkan melalui SK Kepala Balai	dibuatkan SK Kompensasi Layanan sesuai Permenpan RB No. 15/2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan	November 2024
3	Perlu dijelaskan lebih rinci mengenai Waktu penyelesaian pemenuhan pemesanan Kambing maksimal 12 bulan, apakah yang dimaksud lamanya waktu penyelesaian itu sejak proses produksi atau sejak pemesanan sampai pelanggan mendapatkan produk	Revisi Dokumen Standar Pelayanan Publik	November 2024
4	Untuk mengurangi jumlah antrian pemesanan yang Panjang dan lama, perlu meningkatkan populasi dan produksi ternak serta membuat terobosan seperti membuat plasma dengan peternak/kelompok ternak dengan catatan pola pengembangan peternakan harus dalam pengawasan dan pendampingan BPTU-HPT pelaihari	Membuat MoU dengan kelompok ternak binaan dalam rangka pengembangan pembibitan ternak	Januari 2025
5	Dalam pelayanan Edu wisata perlu ditambahkan fasilitas	Dalam rangka biosecurity, Penambahan Fasilitas	Tahun 2025

	praktek seperti pengambilan telur, pemerahan susu kambing dan penanaman Hijauan Pakan Ternak	tempat/bangunan/kandang di luar area farm	
6	Membentuk Tim Penanganan Pengaduan, yang ditetapkan melalui SK Kepala Balai, untuk menjalankan system tata kelola pengaduan	Membuat SK Tim Pengaduan Masyarakat (Dumas)	November 2024
7	Mengoptimalkan media sosial yang telah ada (Instagram), untuk mempublikasikan jenis pelayanan, standar pelayanan, mekanisme pengaduan & informasi	Mempublikasikan standar pelayanan BPTU-HPT Pelaihari	Desember 2024

BAB V.

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas PPID tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pada Tahun 2024 terdapat 4 (empat) permohonan informasi publik melalui portal PPID
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Pelaihari pada Tahun 2024, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 3,50.
3. 2 (dua) unsur nilai pelayanan terendah tetapi masih dalam Kategori BAIK (B) adalah Waktu penyelesaian dengan nilai 3,18 dan Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,40.
4. Nilai Unsur tertinggi pada unsur pelayanan dengan kategori SANGAT BAIK (A) di peroleh pada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan

nilai 3,96, Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,76, Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,59 dan Biaya tarif dengan nilai 3,54.

III. PENUTUP

BPTU-HPT Pelaihari terus berupaya melakukan perbaikan dengan terus berinovasi dan juga terus meningkatkan populasi dan produksi bibit ternak unggul yang memiliki standar SNI, selain itu penerapan prinsip Senyum, Ramah, Santun dan Ikhlas (SERASI) kepada setiap pelanggan/tamu yang datang ke BPTU-HPT Pelaihari terus diterapkan, begitu juga dalam penanganan komplain pelanggan kami menggunakan prinsip Responsif, Tepat dan Solution ini semua dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat Peternakan.