



BPTU-HPT PELAIHARI

DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

LAPORAN

PPID

BPTU HPT PELAIHARI

TA. 2022



Alamat : JL. A Yani KM 51 Pelaihari, Ds. Sungai Jelai
Kec. Tambang Ulang, Kab. Tanah Laut
Prov. Kalimantan Selatan
Email : bptu.kdi@gmail.com
Website : bptuhptpelaihari.ditjenpkh.pertanian.go.id

KATA PENGANTAR

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

Dalam laporan PPID tahun 2022 ini digambarkan tentang pengelolaan dan pelayanan Informasi melalui portal jendela PPID di website <http://bptuhptpelaihari.ditjenpkh.pertanian.go.id>, selain penyediaan informasi PPID BPTU – HPT Pelaihari melalui akses langsung (face to face) di desk counter, dalam laporan ini juga digambarkan tentang kinerja pelayanan informasi publik dari penyediaan sarana dan prasarana, penyediaan akses informasi publik, Standar operasional, Jam Kerja layanan informasi publik, Sumber daya manusia, anggaran, rincian pelayanan informasi publik, Informasi kepuasan pengguna layanan, dan kendala dalam pelayanan serta rencana tindak lanjut.

BPTU-HPT Pelaihari terus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam mendorong dan memenuhi pelayanan dari mulai peningkatan sarana dan prasarana, populasi dan produksi bibit ternak, juga tidak hanya pengembangan secara fisik, namun peningkatan sumber daya manusia pun selalu di perhatikan. Komitmen kuat ini dilakukan oleh BPTU-HPT Pelaihari sebagai badan publik yang dapat diandalkan.

Pelaihari, Januari 2023

Kepala Balai,



Ir. Jack Rujianto

NIP. 19670731 199203 1001

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 Pengelolaandan 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

Melalui penetapan Maklumat Layanan (Gambar 1), BPTU-HPT Pelaihari 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 : 00007/Kpts/HM.130/F2F/01/2021 Tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan BPTU-HPT Pelaihari. Pada tahun 2021 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

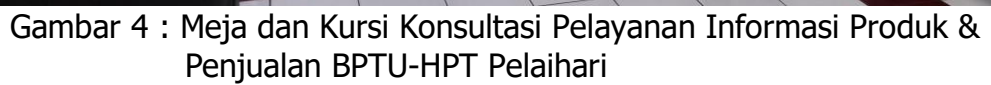
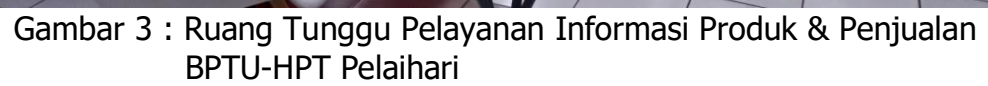
No	Fasilitas	Jumlah	Ket
1	Meja Pelayanan (unit)	3	
2	Kursi Pelayanan (unit)	2	
3	Sofa Panjang (unit)	1	
4	Sofa Pendek (unit)	1	
5	Meja Tamu (unit)	1	
6	Kusi Konsultasi (unit)	2	
7	Meja Konsultasi (unit)	1	
8	Komputer PC (unit)	1	
9	Laptop (unit)	1	
10	Printer berwarna (unit)	1	

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.

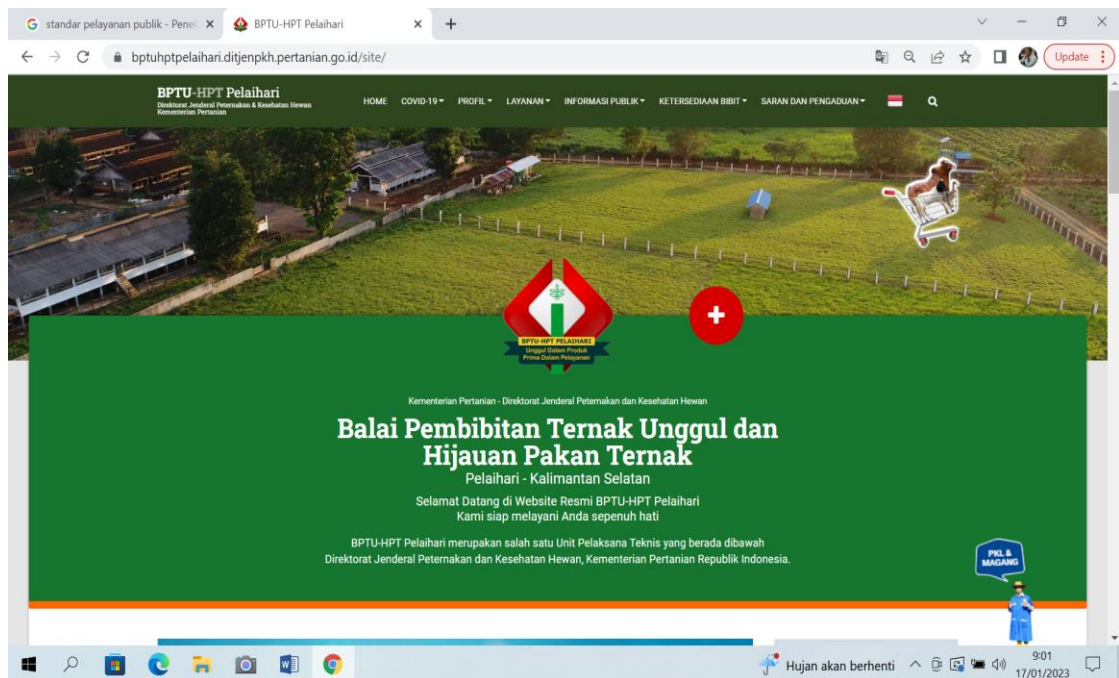


Gambar 2 : Ruang *Pelayanan Informasi Produk & Penjualan* BPTU-HPT Pelaihari



B. Penyediaan Akses Informasi Publik (*Online*)

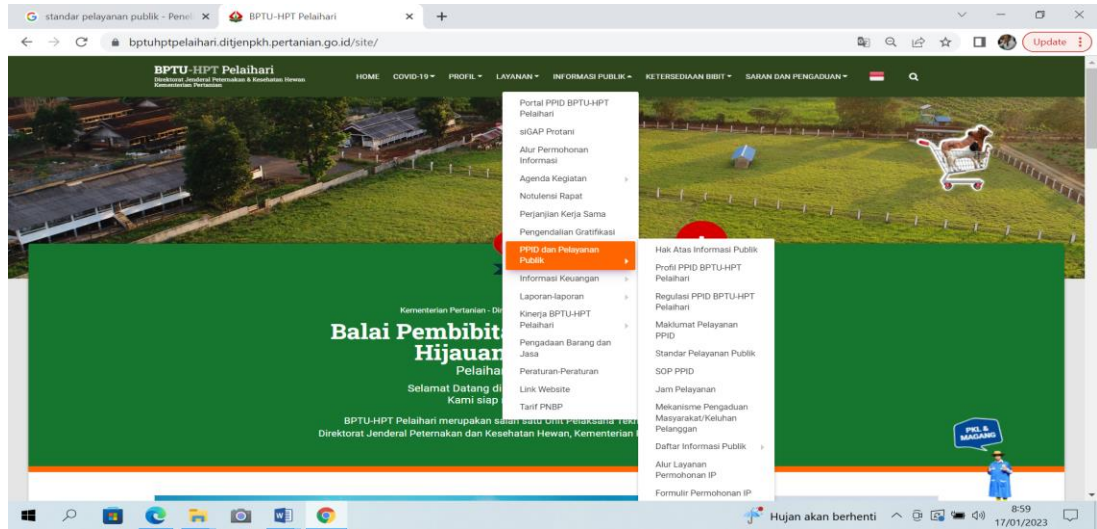
Dalam upaya memenuhi kebutuhan akan informasi dan meningkatkan pelayanan informasi publik, BPTU-HPT Pelaihari telah melakukan beberapa pengembangan antara lain dengan penyediaan Layanan Informasi Publik di website <http://bptuhptpelaihari.ditjenpkh.pertanian.go.id>, dengan menampilkan menu utama anatara lain informasi Covid 19, Profile Balai, tugas dan fungsi, serta visi dan misi, informasi layanan penjualan dan layanan jasa, Informasi Publik, Informasi Ketersediaan Bibit serta saran dan pengaduan seperti pada Gambar 5 :



Gambar 5 : Website BPTU-HPT Pelaihari

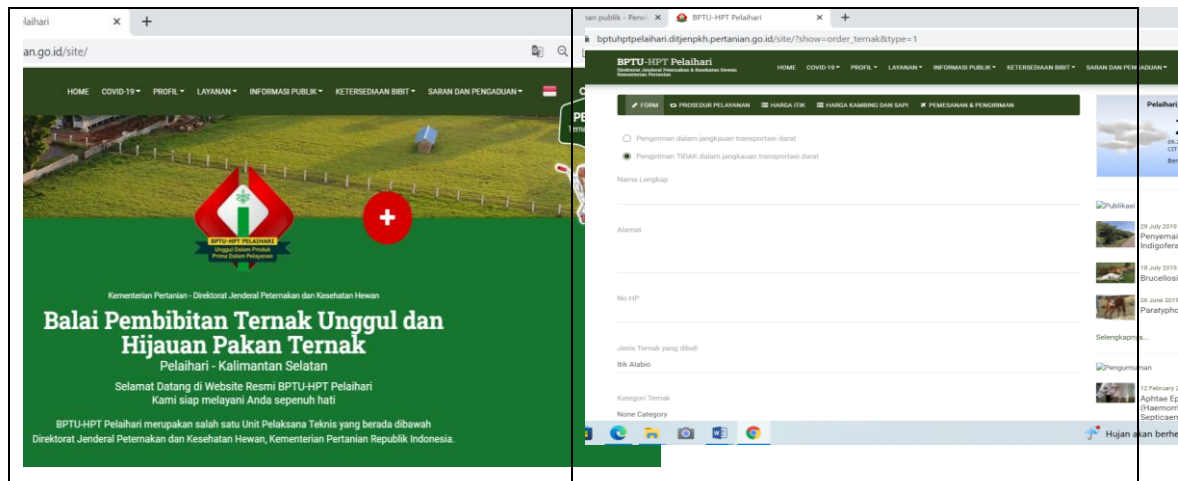
Website PPID BPTU-HPT Pelaihari juga memberikan menu layanan utama “Informasi Publik” yang diklasifikasikan menjadi informasi yang wajib tersedia setiap saat (Gambar 6), informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, dan informasi yang wajib diumumkan secara serta-merta. Pada masing-masing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

pencarian untuk memudahkan pengguna dalam mencari informasi dengan lebih cepat.



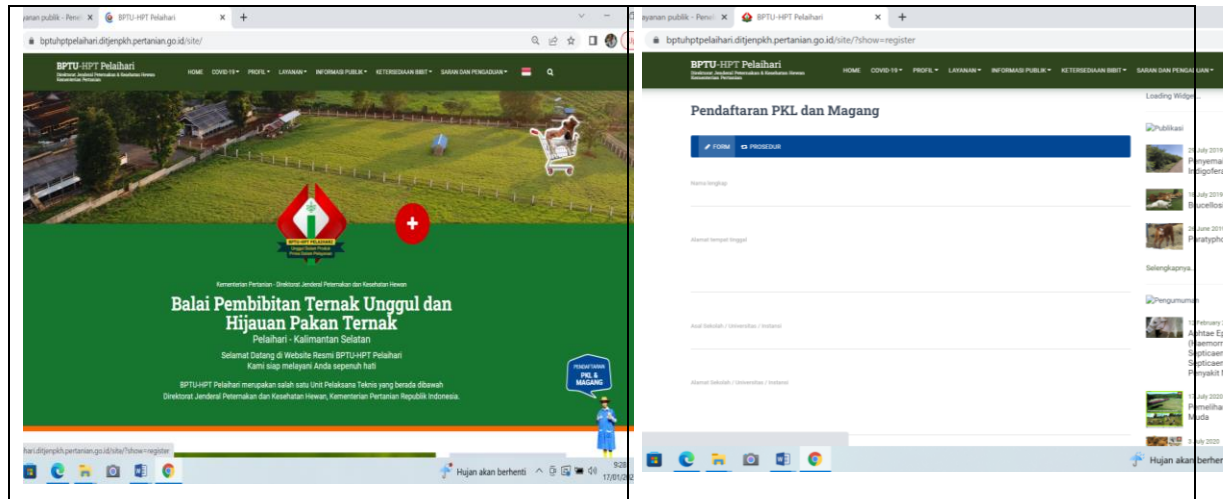
Gambar 6 : Portal PPID BPTU-HPT Pelaihari

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 kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan Magang seperti pada Gambar 8, dibawah ini :



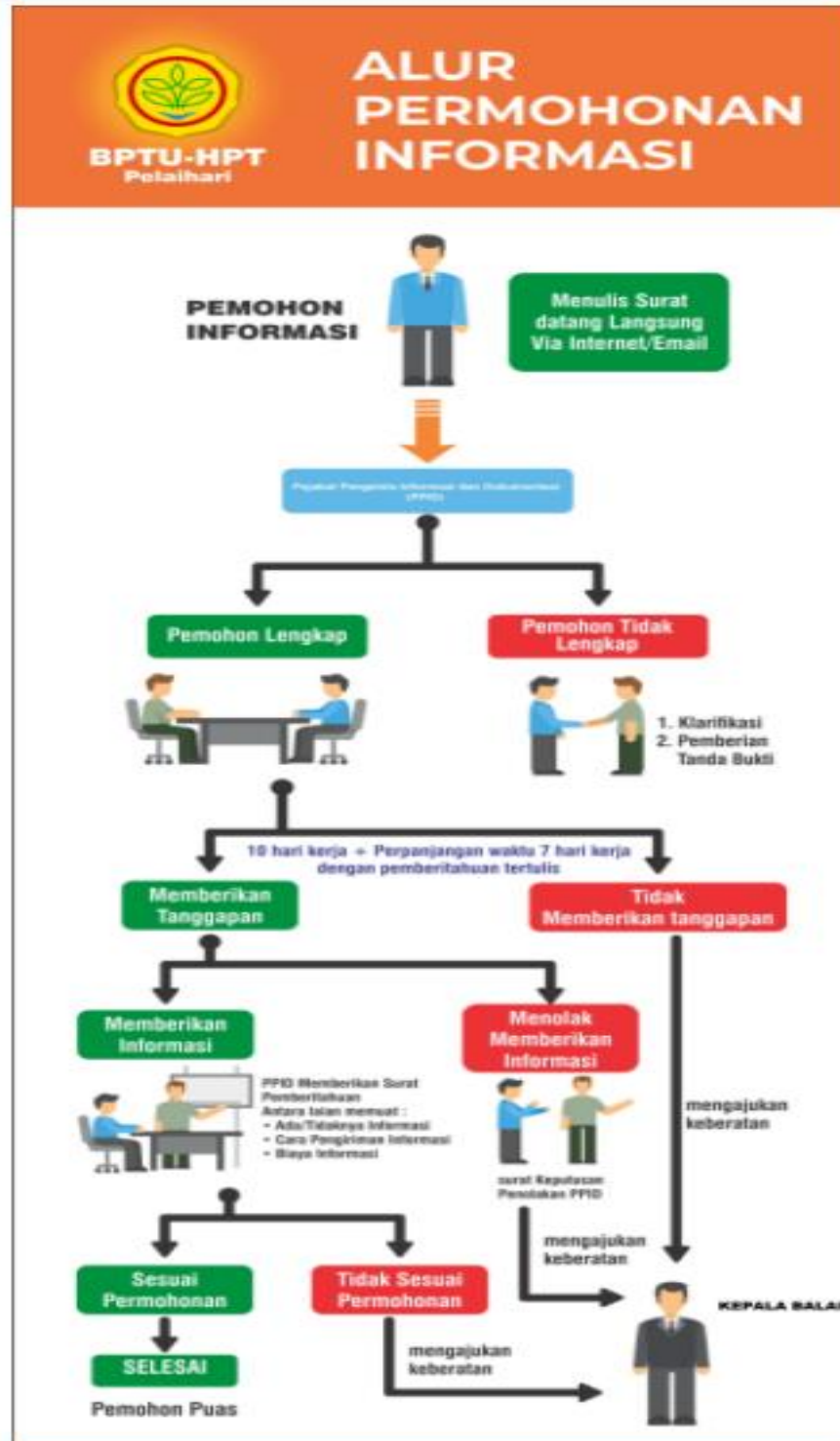
Gambar 8 : Form elektronik permohonan PKL dan Magang

C. Standar Operasional

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

1. Prosedur Permohonan Informasi

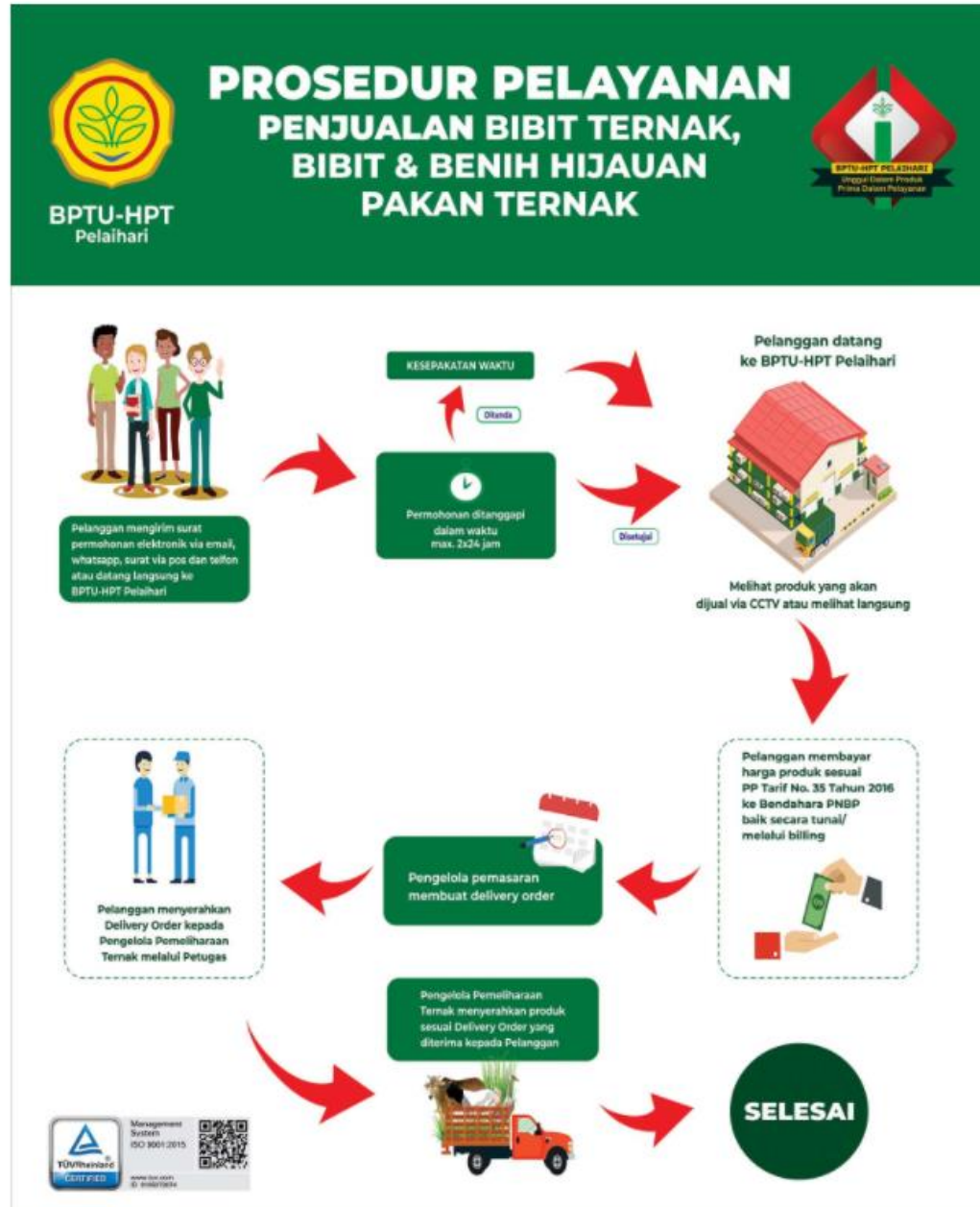
Terdapat beberapa langkah yang perlu dilakukan oleh masyarakat untuk dapat mengajukan permohonan informasi publik di lingkungan BPTU-HPT Pelaihari, Alur Permohonan pengajuan informasi dapat dilihat pada Gambar 9.



Gambar 9 : Prosedur Permohonan Informasi

2. Prosedur Pelayanan Penjualan Produk

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

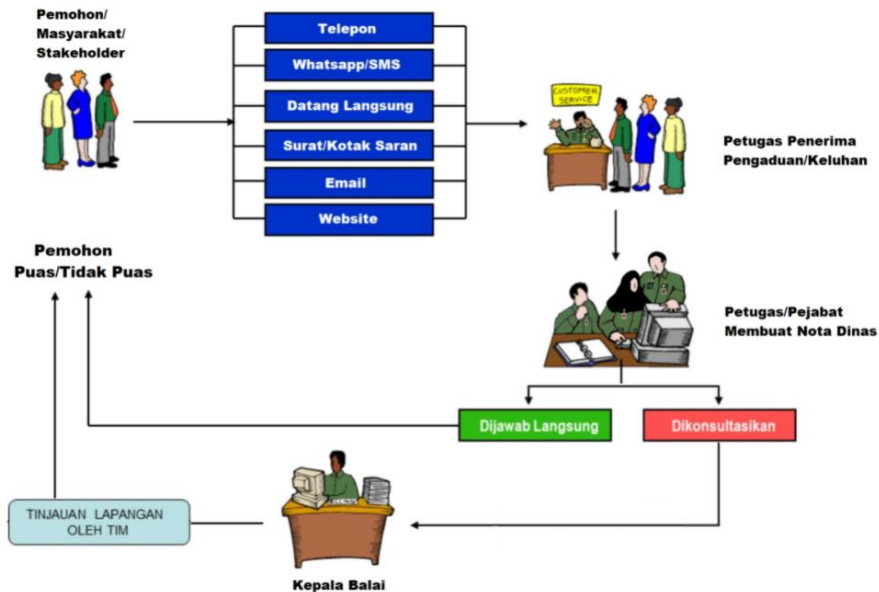


Gambar 10: Prosedur Pelayanan Penjualan Produk

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 2021, Kepala BPTU HPT Pelaihari menetapkan surat Nomor : 00235/Kpts/OT.050/F2.F/12/2021 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 2022 BPTU-HPT Pelaihari mendapatkan pagu Anggaran sebesar Rp 49.880.506.000,-. Untuk alokasi operasional pelayanan informasi publik BPTU-HPT Pelaihari Pada tahun 2022 mendapatkan anggaran pada Kegiatan Bibit Ternak Unggul (PEN) berupa belanja sarana promosi dan Publikasi Rp 106.000.000,-. Dan Kegiatan Layanan Hubungan Masyarakat Rp

460.000.000,- . 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, dan lain sebagainya.

G. RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

1. Daftar Rincian Layanan Informasi dan Dokumentasi

Pada tahun 2022, PPID BPTU-HPT Pelaihari menerima 380 permohonan informasi dan dokumentasi secara langsung dan 67 Permohonan informasi dan dokumentasi melalui HP/WA serta 3 permohonan informasi dan dokumentasi melalui website. Sebanyak 448 permohonan diterima sepenuhnya dan 2 permohonan ditolak. Rincian layanan permohonan informasi dan dokumentasi selama tahun 2022 dapat dilihat pada Tabel 2 di bawah ini :

Tabel 2. Permohonan Layanan Informasi Langsung, HP/WA dan Website

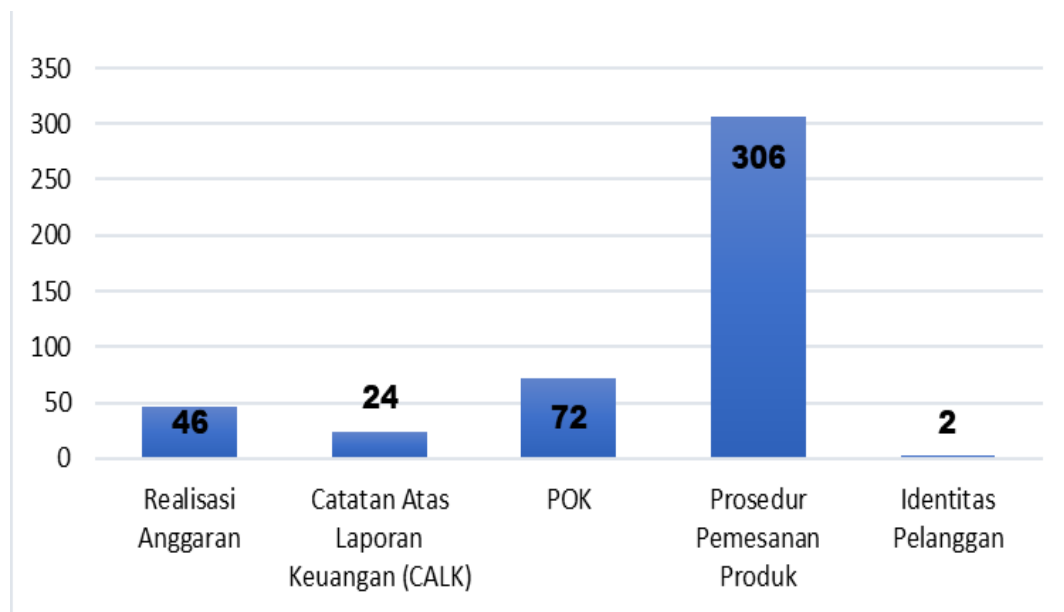
Permohonan Melalui konter layanan	Permohonan melalui HP/WA	Permohonan Website	Jumlah
380	67	3	450

Dari jumlah permohonan informasi publik seperti pada Tabel 2 Diatas bahwa Sebanyak 448 permohonan dapat diterima sepenuhnya dan 2 (dua) permohonan ditolak, lebih lanjut untuk data terperinci layanan permohonan informasi dan dokumentasi selama tahun 2022 dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Daftar Rician Layanan Informasi dan Dokumentasi Tahun 2022

No	Daftar Informasi Publik	Jumlah Permohonan	Rata-Rata Waktu Respon (Hari Kerja)	Jumlah Permohonan Yang Dikabulkan		Jumlah Permohonan Yang Ditolak	Permohonan Kurang Jelas	Alasan Permohonan Ditolak
				Sepenuhnya	Sebagian			
1	Realisasi Anggaran	46	1 hari	46	0	0	0	
2	Catatan Atas Laporan Keuangan (CALK)	24	1 hari	24	0	0	0	
3	POK	72	1 hari	72	0	0	0	
4	Prosedur Pemesanan Produk	306	1 hari	306	0	0	0	
5	Identitas Pelanggan	2	3 hari	0	0	2	0	Termasuk Daftar Informasi yang dikecualikan
	Jumlah	450	2 hari	448	0	2	0	

Permohonan Informasi Publik BPTU-HPT Pelaihari selama Tahun 2022 dapat dilihat pada Gambar 13.



Gambar 13. Grafik Permohonan Informasi Produk

Dilihat pada Tabel dan Gambar Grafik bahwa Pada Tahun 2022 Daftar Informasi Publik yang memiliki jumlah permohonan yang paling tinggi yaitu permintaan Prosedur pemesanan Produk sebanyak 306 pemohon 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), sedangkan Permohonan identitas pelanggan memiliki jumlah pemohon yang paling sedikit yaitu 2 (dua) pemohon juga tidak dikabulkan karena data identitas masuk kedalam Daftar Informasi yang Dikecualikan.

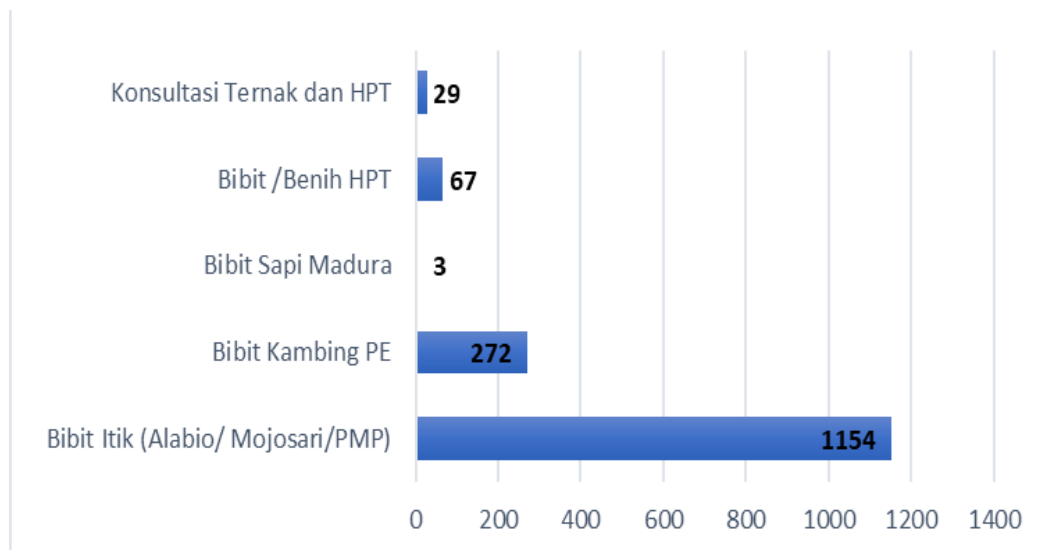
2. Layanan Jasa

Pada Tahun 2022 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 4.

Tabel 4. Data Permohonan Layanan Jasa Pada Produk dan Konsultasi Teknis Tahun 2022

No	Bulan	Permohonan Layanan Jasa				
		Bibit Itik (Alabio/ Mojosari/P MP)	Bibit Kambing PE	Bibit Sapi Madura	Bibit /Benih HPT	Konsultasi Ternak dan HPT
1	Jan	114	23	1	7	3
2	Feb	90	14	0	11	3
3	Mar	122	9	0	13	5
4	Apr	109	26	0	2	1
5	May	75	3	0	0	0
6	Jun	109	6	1	6	0
7	Jul	130	14	0	10	1
8	Aug	131	36	1	7	3
9	Sep	83	34	0	6	10
10	Oct	85	39	0	3	1
11	Nov	63	48	0	1	0
12	Dec	43	20	0	1	2
Jumlah		1154	272	3	67	29
Rataan Per Bulan		96	23	0,25	6	3

Permohonan Layanan Jasa di BPTU-HPT Pelaihari selama Tahun 2022 dapat dilihat pada Gambar 14.



Gambar 14. Grafik Permohonan Layanan Jasa Tahun 2022

Terlihat pada Gambar 14. Grafik Data permintaan permohonan layanan jasa BPTU-HPT Pelaihari selama Tahun 2022 terlihat bahwa permintaan pada Produk bibit Itik (Alabio/ Mojosari/PMP) yang paling banyak yaitu 1.154 permohonan dibandingkan dengan Informasi layanan Jasa seperti Bibit Kambing PE sebesar 272 permohonan, Bibit Sapi Madura 3 (tiga) Permohonan, Bibit/Benih HPT 67 permohonan dan konsultasi teknis peternakan sebanyak 29 orang.

Berikut Grafik Permohonan Layanan

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 indeks kepuasan masyarakat perlu dilakukan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan. Data indeks 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 5.

Tabel 5. 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 IKM Tahun 2022

Berdasarkan aplikasi IKM Online Kementerian Pertanian untuk BPTU-HPT Pelaihari diperoleh data Capaian Realisasi Nilai IKM Tahun 2022 seperti pada Tabel 6.

Tabel 6. data Capaian Realisasi Nilai IKM Tahun 2022

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,53	0,389
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,52	0,387
U3	Waktu penyelesaian	3,22	0,354
U4	Biaya tarif	3,50	0,385
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,37	0,370
U6	Kompetensi Pelaksana	3,48	0,383
U7	Perilaku Pelaksana	3,73	0,411
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,83	0,422
U9	Sarana dan Prasarana	3,54	0,390
	JUMLAH		3,49

Dengan Kriteria :

- a. Nilai IKM : 87,25
- b. Mutu Pelayanan : B
- c. Kinerja unit pelayanan : BAIK

Dilihat pada tabel diatas bahwa bahwa BPTU-HPT Pelaihari pada Tahun 2022 memiliki nilai Mutu Pelayanan 3,49 (BAIK) dengan nilai unsur pelayanan memiliki rata-rata 3,52 kategori BAIK, untuk nilai tertinggi

pada unsur pelayanan di peroleh pada U8 yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan atas Layanan dengan nilai 3,83 dengan kategori SANGAT BAIK, sedangkan unsur pelayanan yang paling rendah dan perlu perbaikan adalah U3 Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,22 Kategori BAIK, sedangkan untuk Nilai IKM pada Tahun 2022 di peroleh nilai 87,25 Kategori BAIK.

Berdasarkan hasil perhitungan data yang diperoleh untuk capaian realisasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat BPTU-HPT Pelaihari pada Tahun 2022 dari target sebesar 3.00 berdasarkan skala lingkert (1-4) dapat direalisasikan menjadi 3,49 (116 %)

4. Responden Survey IKM

Dalam pelaksanaan survey Index Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan metode sampling kepada pelanggan/responden untuk mengisi form kuisioner survey Kepuasan Masyarakat, dengan data responden dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Jumlah Responden Survey Kepuasan Masyarakat

no	Uraian	Jumlah
I.	Jenis Kelamin	
	a. Laki – Laki	104 Orang
	b. Perempuan	15 Orang
II.	Pendidikan	
	SD	2 Orang
	SMP	21 Orang
	SMA	57 Orang
	DIII	6 Orang
	S1	27 Orang
	S2	6 Orang
	Jumlah	119 Orang

5. 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 2022 telah dikelola dengan baik dengan dibuktikan Nilai unsur pelayanan IKM sebesar 3,83 (Sangat Baik).

I. KENDALA PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Kendala yang terjadi saat pelaksanaan layanan informasi publik oleh PPID BPTU-HPT Pelaihari antara lain :

1. Stakeholder BPTU-HPT Pelaihari masih banyak yang belum mengetahui bahwa layanan permohonan informasi publik dapat diakses melalui <http://bptuhptpelaihari.ditjenpkh.pertanian.go.id>,
2. Banyak yang belum mengetahui dan paham bahwa Permintaan informasi publik dapat melalui portal PPID BPTU-HPT Pelaihari
3. Pembaruan data informasi publik dari unit kerja oleh petugas PPID BPTU-HPT Pelaihari belum dapat berjalan dengan baik.
4. Kolaborasi dengan sub koordinasi yang lain sudah berjalan dengan baik, hanya kolaborasi dalam penggunaan teknologi aplikasi belum dapat diterapkan.
5. Perlu adanya kajian lebih lanjut mengenai anggaran untuk pemenuhan kebutuhan layanan informasi publik.

J. REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Dari kendala yang dihadapi, PPID BPTU-HPT Pelaihari merumuskan rekomendasi dan rencana tindak lanjut yang akan dilakukan pada tahun 2023, yaitu :

1. Melakukan sosialisasi keterbukaan informasi publik secara rutin dan memanfaatkan media sosial untuk memberikan informasi publik secara masif, termasuk layanan yang terkait.
2. Membuat rencana pembaruan data secara detail
3. Perlu peningkatan layanan aplikasi PPID khusus untuk penyandang disabilitas sehingga PPID dapat meningkatkan pelayanan prima.
4. Berkolaborasi dengan unit di internal BPTU-HPT Pelaihari untuk mengembangkan layanan call center yang terintegrasi untuk melayani seluruh stakeholder
5. Membuat analisa kebutuhan dan anggaran yang diperlukan layanan informasi publik selama tahun 2023,

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.