

LAPORAN TRIWULAN IV SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



SKM 2025

KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK INDRAPURI
Jln. Banda Aceh – Medan Km. 25, Ds. Reukih Dayah, Kec. Indrapuri, Kab. Aceh Besar, Provinsi Aceh, 23363
Email: sekretaris.bptuhptindrapuri@yahoo.com, Tel. 08116723777
Website: www.bptu-hptindrapuri.ditjennak.pertanian.go.id

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan	1
1.3. Maksud dan tujuan	1
1.4. Sasaran	2
1.5. Ruang Lingkup.....	2
BAB II	3
METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI	3
2.1. Penetapan responden.....	3
2.2. Penetapan metode SKM.....	3
2.3. Penyiapan Bahan SKM	3
2.4. Penilaian SKM	3
BAB III	6
HASIL SURVEI	6
3.1. Responden.....	6
3.2. Capaian hasil SKM Triwulan IV Tahun 2025	6
BAB IV	10
KESIMPULAN	10

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	5
Tabel 2 data Capaian Realisasi Nilai SKM Triwulan IV 2025.....	6
Tabel 3 Capaian Kinerja Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas layanan BPTU-HPT Indrapuri.....	7

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sesuai amanat 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, Pemerintah memiliki kewajiban untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Atas dasar definisi itu pula maka berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut maka perlu diketahuinya Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan. Untuk maksud tersebut di atas, dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT) Indrapuri dengan ketentuan sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/Permentan/Ot.080/4/2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

1.2. Dasar Pelaksanaan

- 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 Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/Permentan/Ot.080/4/2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

1.3. Maksud dan tujuan

Pengukuran survei kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Indrapuri dalam memberi pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Tujuannya adalah untuk mengetahui mutu kinerja pelayanan Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Indrapuri secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik. bagi masyarakat, survey kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Indrapuri.

1.4.Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5.Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh BPTU- HPT Indrapuri sesuai dengan Peraturan Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/Permentan/Ot.080/4 /2018, mencakup:

1. Persiapan
2. Pelaksanaan;
3. Pelaporan hasil SKM;
4. Pemantauan dan evaluasi; dan
5. Pendanaan.

BAB II

METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI

2.1. Penetapan responden

Pengumpulan data dilakukan secara offline dan online dengan mengisi google form. Survey dilakukan di lingkungan BPTU-HPT Indrapuri pada hari dan waktu jam layanan sedang berjalan yaitu jam 08.30 – 15.00 wib (Hari Senin – Kamis) dan jam 08.30 – 15.30 wib (Hari Jum'at).

2.2. Penetapan metode SKM

Penetapan metode SKM dilakukan dengan dengan metode kualitatif melalui pengukuran menggunakan skala likert. Skala likert dimaksud digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi masyarakat terhadap suatu jenis Pelayanan Publik.

2.3. Penyiapan Bahan SKM

Penyiapan bahan SKM sebagaimana dimaksud oleh BPTU-HPT Indrapuri berupa Penyusunan kuesioner sesuai format yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/Permentan/Ot.080/4/2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian

2.4. Penilaian SKM

Bentuk pilihan jawaban atas kuesioner akan mencerminkan tingkat kualitas pelayanan publik dimulai dari sangat baik atau sangat puas sampai dengan tidak baik atau tidak puas. Tingkat kualitas pelayanan publik sebagaimana dibagi kedalam 4 (empat) kategori meliputi:

- a.** Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- b.** Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- c.** Baik, diberi nilai 3; atau
- d.** Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Dalam hal penilaian dilakukan terhadap unsur prosedur pelayanan publik, diberikan nilai persepsi:

- a. 1 (tidak mudah) jika pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif;
- b. 2 (kurang mudah) jika pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah sehingga prosesnya belum efektif;
- c. 3 (mudah) jika pelaksanaan prosedur pelayanan mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan; atau
- d. 4 (sangat mudah) jika pelaksanaan prosedur pelayanan sangat jelas, mudah, sederhana sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Unsur SKM, terdiri dari :

- 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.

Tentang Pedoman survei kepuasan masyarakat Unit kerja pelayanan publik Lingkup Kementerian Pertanian dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	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

BAB III HASIL SURVEI

3.1. Responden

Jumlah responden penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada BPTU HPT Indrapuri pada triwulan IV tahun 2025 adalah sebanyak 10 orang.

3.2. Capaian hasil SKM triwulan IV Tahun 2025

Berdasarkan hasil perhitungan survei kepuasan masyarakat untuk BPTU-HPT Indrapuri diperoleh data Capaian Realisasi Nilai SKM pada triwulan IV Tahun 2025 seperti pada Tabel 2.

Tabel 2. Data Capaian Realisasi Nilai SKM triwulan III tahun 2025

No	Unsur SKM	Nilai per Unsur	NRR per Unsur
1	Persyaratan (U1)	35	3.50
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2)	35	3.50
3	Waktu Penyelesaian (U3)	34	3.40
4	Biaya/Tarif (U4)	39	3.90
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	34	3.40
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	34	3.40
7	Perilaku Pelaksana (U7)	33	3.30
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan (U8)	39	3.90
9	Sarana dan Prasarana (U9)	33	3.30

SKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)	87,78	3,51
-------------------------------------	-------	------

Nilai Pelayanan	B	
-----------------	----------	--

Kinerja unit pelayanan	Baik	
------------------------	-------------	--

Pada triwulan IV tahun 2025, SKM atas layanan publik BPTU HPT Indrapuri mencapai nilai 3,51 Skala Likert dari target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 3,50 Skala Likert. Dengan tercapainya nilai ini maka indikator kinerja SKM atas layanan publik BPTU-HPT Indrapuri masuk dalam kategori “**Berhasil**” mencapai target pada periode pelaporan triwulan IV tahun 2025. Berdasarkan penilaian survei kepuasan masyarakat yang telah ditetapkan, maka dapat disimpulkan kepuasan masyarakat atas layanan publik

BPTU-HPT Indrapuri memiliki kinerja unit pelayanan yang **Sangat Baik**. Secara rinci capaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) atas Layanan Publik BPTU-HPT Indrapuri triwulan IV tahun 2025 dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Capaian Kinerja Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas layanan BPTU-HPT Indrapuri

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas Layanan Publik	
Target 3,50 Skala likert	Realisasi 3,51 Skala likert
% Capaian 100,29 %	

3.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Pada triwulan IV Tahun 2025, bahwa Rata-rata nilai unsur pelayanan tertinggi di BPTU-HPT Indrapuri di peroleh pada unsur Biaya/Tarif (U4) dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan (U8) sebanyak 3,90 dengan kategori SANGAT BAIK (A), sedangkan unsur pelayanan yang paling rendah dengan nilai rata-rata 3,30 Kategori BAIK (B) adalah U7 perilaku pelaksana dan U9 sarana dan prasana. Sosialisasi tentang perubahan tarif terbaru sangat berpengaruh terhadap nilai unsur biaya/tarif. Nilai unsur Penanganan pengaduan, saran dan keluhan yang tinggi disebabkan karena BPTU-HPT Indrapuri menerima setiap aduan baik secara lisan maupun tertulis dan menanggapi sesuai aduan dan keluhan yang disampaikan. Saran yang diberikan oleh responden menjadi acuan BPTU – HPT Indrapuri dalam melakukan perbaikan.

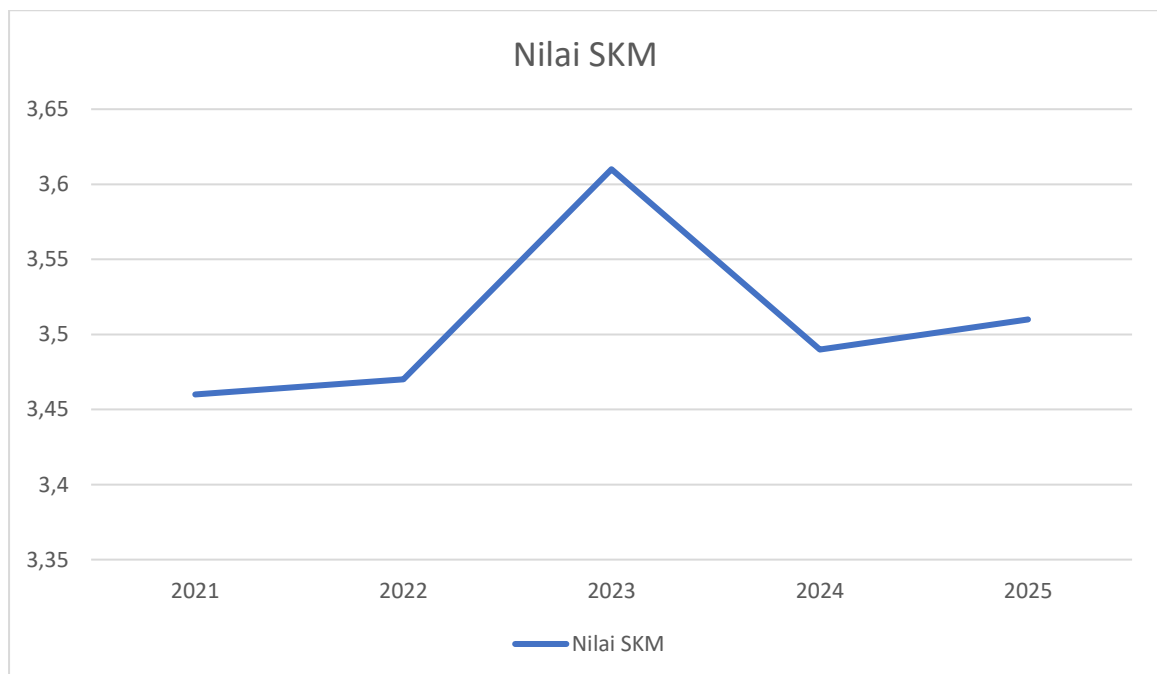
Perilaku pelaksana dan sarana/prsarana mendapatkan nilai 3.30 termasuk dalam kategori baik tetapi harus ditingkatkan untuk mewujudkan pelayanan yang prima. Upaya tindak lanjut yang akan dilakukan yaitu meningkatkan pemahaman petugas layanan dalam memberikan layanan dengan cara bimbingan dan himbauan kepada petugas layanan baik secara lisan maupun tertulis apabila terjadi kesalahan yang sama. Perbaikan dan peningkatan pada sarana dan prasana yang mendukung dalam memberikan pelayanan di Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Indrapuri.

3.4. Tindak lanjut periode sebelumnya

Terjadi peningkatan yang signifikan pada nilai unsur biaya/tarif dari yang sebelumnya 3,63 menjadi 3,90. Peningkatan nilai sesuai yang diharapkan karena pada periode sebelumnya telah dilakukan sosialisasi tentang perubahan tarif yang dilakukan secara online dengan mengumumkan harga terbaru pada website dan aplikasi layanan LELEUMO milik Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Indrapuri. Adapun sosialisasi yang dilakukan secara offline yaitu pada kegiatan Forum Konsultasi Publik (FKP) yang dilaksanakan pada tanggal 30 Juli 2025 di Aula BPTU HPT Indrapuri. Sosialisasi yang dilakukan yaitu tarif yang sesuai dengan surat keputusan kepala Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Indrapuri nomor 01001/KU.030/F.2.E/05/2025 tanggal 01 Mei 2025 berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 85 Tahun 2023 dan Peraturan Menteri Pertanian No 36 Tahun 2023.

3.4. Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Indrapuri dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik diatas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai

Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Indrapuri telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB IV

KESIMPULAN

1. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh BPTU HPT Indrapuri sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/Permentan/Ot.080/4/2018.
2. Responden Pengumpulan data dilakukan secara online dengan mengisi google form.
3. Penetapan metode SKM dilakukan dengan metode kualitatif melalui pengukuran menggunakan skala likert.
4. BPTU-HPT Indrapuri memiliki nilai rata-rata mutu pelayanan pada triwulan IV tahun 2025 sebesar 3.51 dengan Nilai SKM 87,78 Kategori BAIK (B)
5. Untuk triwulan IV tahun 2025, bahwa Rata-rata nilai unsur pelayanan tertinggi di BPTU-HPT Indrapuri di peroleh pada U4 biaya/tarif dan U8 Pengananan Pengaduan, Saran, dan Keluhan dengan nilai 3.90 dengan kategori SANGAT BAIK (A), sedangkan unsur pelayanan yang paling rendah dengan nilai rata-rata 3,30 Kategori BAIK (B) adalah U7 perilaku pelaksana dan U9 sarana dan prasarana.
6. Penguatan terhadap perilaku pelaksana dan perbaikan maupun peningkatan terhadap sarana dan prasarana perlu mendapatkan perhatian lebih untuk memberikan pelayanan yang memuaskan dan prima terhadap penerima layanan.

Indrapuri, 21 Oktober 2025

Kepala Balai



Ir. Yandhendi, M.Si.

NIP.19680315 199403 1 001

LAMPIRAN

1. Kuisioner

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScBHoQzC5gRfndkel3_Dj5pfpouzG_StTZq3M99...ubDBMA/viewform?vc=0&c=0&w=1&ftr=0

KUISIONER PRESEPSI PELANGGAN

maingameseru@gmail.com [Ganti akun](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email *

Email Anda

Jenis Pelayanan *

☐ Fieltrip

☐ Magang

☐ Pembelian produk

Nama *

Jawaban Anda

Umur *

Jawaban Anda

2. Analisis Data

SKM

File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Help Nitro Pro

BACK UP THIS DOCUMENT Have this and other files available on multiple devices using OneDrive. Open OneDrive

Survey Kepuasan Masyarakat

TRIWULAN IV 2025

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Nilai Per Unsor Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Sumaiya Shofiya	23	Perempuan	S1	Mahasiswa PPDH	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Cindy Awnila	23	Perempuan	S1	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Ega vidia	26	Perempuan	S1	Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	Azizah Mulyani	23	Perempuan	S1	Mahasiswa PPDH	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	Riskia Ramadani	23	Perempuan	S1	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	3
6	Afrilla Dai Putri Yolanda	23	Perempuan	S1	Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	4	3
7	Meli Br Sembiring Meliala	23	Perempuan	S1	Mahasiswa	3	4	3	4	3	3	3	4	3
8	Ardika Framana	23	Laki - laki	S1	Mahasiswa	4	3	3	3	3	3	3	4	3
9	Alma Chania Shugra	25	Perempuan	S1	Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	4	3
10	Muhammad Raehan Alfari	23	Laki - laki	S1	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsor						35	35	34	39	34	34	33	39	33
Nilai Rata Rata Per Unsor						3.50	3.50	3.40	3.90	3.40	3.40	3.30	3.90	3.30
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsor (NRR per unsor x 0.1111)						0.39	0.39	0.38	0.43	0.38	0.38	0.37	0.43	0.37
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						87.78	87.78	87.78	97.50	97.50	97.50	92.25	97.50	92.25
Mutu Pelayanan						B Baik								

TRIWULAN I TRIWULAN II SEMESTER I Sheet1 TRIWULAN III KUMULATIF TRIWULAN IV

Ready Accessibility: Investigate

4 cm Print

Search

IND 22:56 24/10/2025