

LAPORAN TRIWULAN II SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



SKM 2023

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

I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud dan tujuan.....	1
C. Sasaran.....	1
D. Ruang Lingkup.....	2
II. METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI	3
A. Penetapan responden.....	3
B. Penetapan metode SKM.....	3
C. Penyiapan Bahan SKM.....	3
D. Penilaian SKM.....	3
III. HASIL PENGUKURAN	6
A. Responden.....	6
B. Capaian hasil SKM Juli - Desember 2023.....	6
IV. KESIMPULAN	Error! Bookmark not defined.

TABEL

Tabel 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	5
Tabel 2 data Capaian Realisasi Nilai SKM Bulan Juli - Desember 2023.....	6
Tabel 3 Capaian Kinerja Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas layanan BPTU-HPT Indrapuri.....	Error! Bookmark not defined.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sesuai amanat 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.

B. Maksud dan tujuan

Pengukuran indeks 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, indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Indrapuri.

C. 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.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh BPTU- HPT Indrapuri sesuai dengan 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.

II. METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI

A. 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 07.30 – 16.00 wib (Hari Senin – Kamis) dan jam 07.30-16.30 wib (Hari Jum'at).

B. 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.

C. 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

D. 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 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

III. HASIL PENGUKURAN

A. Responen

Jumlah responden penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada BPTU HPT Indrapuri adalah sebanyak 23 orang.

B. Capaian hasil SKM Triwulan II tahun 2023

Berdasarkan hasil perhitungan survei kepuasan masyarakat untuk BPTU-HPT Indrapuri diperoleh data Capaian Realisasi Nilai SKM pada Triwulan II tahun 2023 seperti pada Tabel 2.

Tabel 2 data Capaian Realisasi Nilai SKM Triwulan II tahun 2023

No	Unsur SKM	Nilai per Unsur	NRR per Unsur	Nilai Indeks
1	Persyaratan (U1)	85	3.70	0.41
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2)	84	3.65	0.41
3	Waktu Penyelesaian (U3)	78	3.39	0.38
4	Biaya/Tarif (U4)	92	4.00	0.444
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	85	3.70	0.41
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	77	3.35	0.37
7	Perilaku Pelaksana (U7)	80	3.48	0.39
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan (U8)	89	3.87	0.43
9	Sarana dan Prasarana (U9)	79	3.43	0.38

IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)

90,45

3.62

Nilai Pelayanan

A

Kinerja unit pelayanan

Sangat Baik

Pada Triwulan II tahun 2023, IKM atas layanan publik BPTU HPT Indrapuri mencapai nilai 3,62 Skala Likert dari target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 3,45 Skala Likert. Dengan tercapainya nilai ini maka indikator kinerja IKM atas layanan publik BPTU-HPT Indrapuri masuk dalam kategori “**Berhasil**”. Berdasarkan penilaian indeks 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 Indeks Kepuasan Masyarakat

(IKM) atas Layanan Publik BPTU-HPT Indrapuri Triwulan II Tahun 2023 dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Capaian Kinerja Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas layanan BPTU-HPT Indrapuri

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas Layanan Publik	
Target 3,45 Skala likert	Realisasi 3,62 Skala likert
% Capaian 104,93%	

Untuk Triwulan II Tahun 2023, bahwa Rata-rata nilai unsur pelayanan tertinggi di BPTU-HPT Indrapuri di peroleh pada U4 yaitu Biaya/Tarif dengan nilai rata - rata 4.00 yang dikategorikan SANGAT BAIK (A), sedangkan unsur pelayanan yang paling rendah dengan nilai rata-rata 3,39 Kategori BAIK (B) adalah U3 Waktu Penyelesaian. Tingginya nilai unsur Biaya/Tarif disebabkan karena BPTU-HPT Indrapuri dalam melakukan pelayanan tidak memungut biaya diluar tarif PNBP. Unsur terendah dikarenakan pemohon layanan meminta layanan diwaktu yang sama dengan surat yang diajukan, sedangkan untuk konter layanan hanya menyediakan layanan dengan waktu terbatas, yaitu dari jam 08.30 – 15.00. Pemohon layanan mengunjungi konter layanan di waktu layanan sudah tutup, sehingga petugas konter layanan tidak bisa memenuhi tuntutan pemohon layanan.

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 offline dan 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 II tahun 2023 sebesar 3.62 dengan Nilai IKM 90,45 Kategori SANGAT BAIK (A).
5. Untuk Triwulan II Tahun 2023, bahwa Rata-rata nilai unsur pelayanan tertinggi di BPTU-HPT Indrapuri di peroleh pada U4 yaitu Biaya/Tarif dengan nilai 3.91 dengan kategori SANGAT BAIK (A), sedangkan unsur pelayanan yang paling rendah dengan nilai rata-rata 3,39 Kategori BAIK (B) adalah U3 Waktu penyelesaian.
6. volume pelanggan yang sangat tinggi dan kapasitas pelayanan yang terbatas membuat pelanggan perlu antri untuk memperoleh pelayanan yang diinginkan.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

	BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIVAJUAN PAKAN TERNAK INDRAPURI		
	PEMANTAUAN PERSEPSI DAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN		
	KUISIONER PERSEPSI PELANGGAN		
No Dokumen	FM-IJP-05-00-01	No Revisi/Tanggal	03/07-05-2018
Tanggal Terbit	A/08-08-2012	Halaman	1 dari 1
Nama Responden	CITRA CHYNTIA HELDANA	Pendidikan Terakhir	Srta 1 (SL)
Umur	25	Pekerjaan utama	Mahasiswa
Jenis kelamin	PEREMPUAN	Alamat/Instansi	Darussalam / FKH USK
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di BPTU-HPT Indrapuri a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4		
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu pemberian pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4		
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Mahal d. Gratis	1 2 3 4		
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4		
7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4		
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4		
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4		
Saran :			



BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK INDRAPURI

PEMANTAUAN PERSEPSI DAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

KUISIONER PERSEPSI PELANGGAN

No. Dokumen	FM-HJP-05-00-01	No. Revisi/Tanggal	03/07-05-2018
Tanggal Terbit	A/08-08-2012	Halaman	1 dari 1

Nama Responden	: Rizki Van Fall	Pendidikan Terakhir	: SI Kedokteran Hewan
Umur	: 27	Pekerjaan utama	: Mahasiswa
Jenis kelamin	: Laki-Laki	Alamat/Instansi	: BINA/ FKH USK

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten <input checked="" type="checkbox"/> Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di BPTU-HPT Indrapuri a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="checkbox"/> Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu pemberian pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="checkbox"/> Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Mahal <input checked="" type="checkbox"/> Geratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sesuai	1 2 3 4		
Saran :			

2. Hasil Olah Data SKM

Data Kuisisioner BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK

File Home Insert Draw Page Layout Formulas Data Review View Help Tell me what you want to do

Clipboard Font Alignment Number Conditional Formatting Table

A35 Mutu Pelayanan

Survey Kepuasan Masyarakat														
No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Heri Sabarqah A P	30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	4	2	4	4
2	Ariza Ulil Azmi	30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	4	4	3	4	4	4
3	Yudi Pratama M A	30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	Citra Vhyntia Helwana	30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	Erika Agustia A. S	30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	2	3	2	4	3	3	3	3	3
6	Raiyan Fazil	30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Aulia Nuddi Yanti Putri	30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	4	4	3	4	4	4
8	Intan karina B	30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Fitry Meliyani	30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	Innayatul Maghfira	30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Titania	24	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	3	3	4	2
12	Sahda Salsabilla	23	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	3	3	4	3
13	Dinda Yolanda R	24	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	Ilham Akbar Hakim	25	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	3
15	Ahmad Azhari Nopiosi	26	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Fitra Azmel Umur	24	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3
17	Fiska Artia Prima	23	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	3	3	3	4	3
18	Langga Mora	25	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	3	3	4	3
19	Belinda meri Adesti	24	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	4	3
20	Nurul Zakia		Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Shintya Aulia		Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Rahma Nurisma	23	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	3	3	3	3	3
23	Nadia Munawarah	21	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	3		3	3	3
Jumlah Nilai Per Unsur						85	84	78	92	85	77	80	89	79
Nilai Rata Rata Per Unsur						3.70	3.65	3.39	4.00	3.70	3.35	3.48	3.87	3.43
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0.41	0.406	0.377	0.444	0.411	0.372	0.386	0.43	0.382
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						90.45	3.62							
Mutu Pelayanan						B	Baik							

TRIWULAN I TRIWULAN II TRIWULAN III TRIWULAN IV

Search