

LAPORAN TRIWULAN II SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



SKM 2024

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 Semester I Tahun 2024	6
BAB IV	8
KESIMPULAN	8

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 Bulan Januari - Juni 2024	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 07.30 – 16.00 wib (Hari Senin – Kamis) dan jam 07.30-16.30 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 adalah sebanyak 125 orang.

3.2. Capaian hasil SKM Triwulan II Tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan survei kepuasan masyarakat untuk BPTU-HPT Indrapuri diperoleh data Capaian Realisasi Nilai SKM pada Triwulan II Tahun 2024 seperti pada Tabel 2.

Tabel 2. Data Capaian Realisasi Nilai SKM Triwulan II tahun 2024

No	Unsur SKM	Nilai per Unsur	NRR per Unsur	Nilai Indeks
1	Persyaratan (U1)	420	3.36	0.37
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2)	418	3.34	0.37
3	Waktu Penyelesaian (U3)	402	3.22	0.36
4	Biaya/Tarif (U4)	456	3.65	0.405
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	406	3.25	0.36
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	433	3.46	0.38
7	Perilaku Pelaksana (U7)	432	3.46	0.38
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan (U8)	486	3.89	0.43
9	Sarana dan Prasarana (U9)	421	3.37	0.37

SKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25) 86,08 3,44

Nilai Pelayanan **B**

Kinerja unit pelayanan **Baik**

Pada Triwulan II tahun 2024, SKM atas layanan publik BPTU HPT Indrapuri mencapai nilai 3,44 Skala Likert dari target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 3,45 Skala Likert. Dengan tercapainya nilai ini maka indikator kinerja SKM atas layanan publik BPTU-HPT Indrapuri masuk dalam kategori “**Tidak Berhasil**” berhasil mencapai target pada periode pelaporan triwulan II tahun 2024. Berdasarkan penilaian survei kepuasan masyarakat yang telah ditetapkan, maka dapat disimpulkan kepuasan masyarakat atas layanan publik BPTU-HPT Indrapuri memiliki kinerja unit pelayanan yang **Baik**. Secara

rinci capaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) atas Layanan Publik BPTU-HPT Indrapuri triwulan I tahun 2024 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 3,45 Skala likert	Realisasi 3,44 Skala likert
% Capaian 99,71 %	

Pada triwulan II Tahun 2024, bahwa Rata-rata nilai unsur pelayanan tertinggi di BPTU-HPT Indrapuri di peroleh pada U8 yaitu Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan 3,89 dengan kategori SANGAT BAIK (A), sedangkan unsur pelayanan yang paling rendah dengan nilai rata-rata 3,22 Kategori BAIK (B) adalah U3 Waktu Penyelesaian. Tingginya nilai unsur Penanganan pengaduan, saran dan keluhan 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. 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.

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 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 2024 sebesar 3.44 dengan Nilai SKM 86,08 Kategori BAIK (B)
5. Untuk triwulan II tahun 2024, bahwa Rata-rata nilai unsur pelayanan tertinggi di BPTU-HPT Indrapuri di peroleh pada U8 yaitu Pengananan Pengaduan, Saran, dan Keluhan dengan nilai 3.89 dengan kategori SANGAT BAIK (A), sedangkan unsur pelayanan yang paling rendah dengan nilai rata-rata 3,22 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. Kuisioner

docs.google.com/forms/d/e/1FAlpQQLScBHoQzC5gRfndkel3_Dj5pplouzG_StTZ2q3M99_-ubDBMA/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=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 - Saved to this PC

FileHomeInsertPage LayoutFormulasDataReviewViewHelpNitro Pro

