LAPORAN TRIWULAN III

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 responen 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 III 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 responen

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 pada triwulan berjalan adalah sebanyak 53 orang.

3.2. Capaian hasil SKM Triwulan III Tahun 2024

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

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

No	Unsur SKM	Nilai per Unsur	NRR per Unsur	Nilai Indeks
1	Persyaratan (U1)	188	3.55	0.39
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2)	184	3.47	0.39
3	Waktu Penyelesaian (U3)	183	3.45	0.38
4	Biaya/Tarif (U4)	182	3.43	0.38
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	184	3.47	0.39
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	192	3.62	0.4
7	Perilaku Pelaksana (U7)	183	3.45	0.38
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan (U8)	209	3.94	0.44
9	Sarana dan Prasarana (U9)	183	3.45	0.38
SKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)		88,46	3,54	
Nilai Pelayanan		**A**		
Kinerja unit pelayanan		**Sangat Baik**		

Pada Triwulan III tahun 2024, SKM atas layanan publik BPTU HPT Indrapuri mencapai nilai 3,54 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 **"Berhasil"** mencapai target pada periode pelaporan triwulan III 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 III 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 3,54 Skala likert
% Capaian 102,61 %	

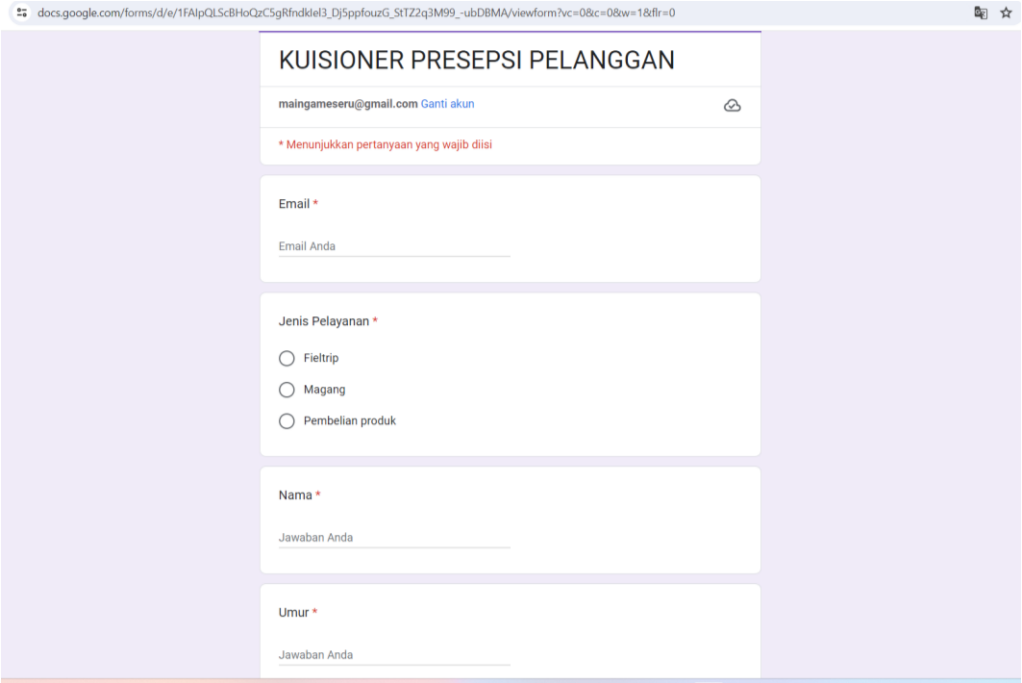
Pada triwulan III Tahun 2024, bahwa Rata-rata nilai unsur pelayanan tertinggi di BPTU-HPT Indrapuri di peroleh pada U8 yaitu Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan 3,94 dengan kategori SANGAT BAIK (A), sedangkan unsur pelayanan yang paling rendah dengan nilai rata-rata 3,43 Kategori BAIK (B) adalah U4 biaya/tarif. 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. Acuan dalam pengenaan biaya/tarif merujuk pada surat keputusan kepala Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Indrapuri nomor 16001/KP.340/F.2.E/10/2023 taanggal 16 Oktober 2023 berdasrkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 85 Tahun 2023 dan Peraturan Menteri Pertanian No 36 Tahun 2023.

BAB IV
KESIMPULAN

1. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang lakukan oleh BPTU HPT Indrapuri sesuai dengan Peraturan 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 dengan metode kualitatif melalui pengukuran menggunakan skala likert.
4. BPTU-HPT Indrapuri memiliki nilai rata-rata mutu pelayanan pada Triwulan III 2024 sebesar 3.54 dengan Nilai SKM 88,46 Kategori SANGAT BAIK (B)
5. Untuk triwulan III tahun 2024, bahwa bahwa Rata-rata nilai unsur pelayanan tertinggi di BPTU-HPT Indrapuri di peroleh pada U8 yaitu Pengananan Pengaduan, Saran, dan Keluhan dengan nilai 3.94 dengan kategori SANGAT BAIK (A), sedangkan unsur pelayanan yang paling rendah dengan nilai rata-rata 3,43 Kategori BAIK (B) adalah U4 biaya/tarif.
6. volume pelanggan yang sangat tinggi dan kapasitas pelayanan yang terbatas membuat pelanggan perlu antri untuk memperolah pelayanan yang diinginkan.

LAMPIRAN

1. Kuisioner



docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScBHoQzC5gRfndkIel3_Dj5ppfouzG_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

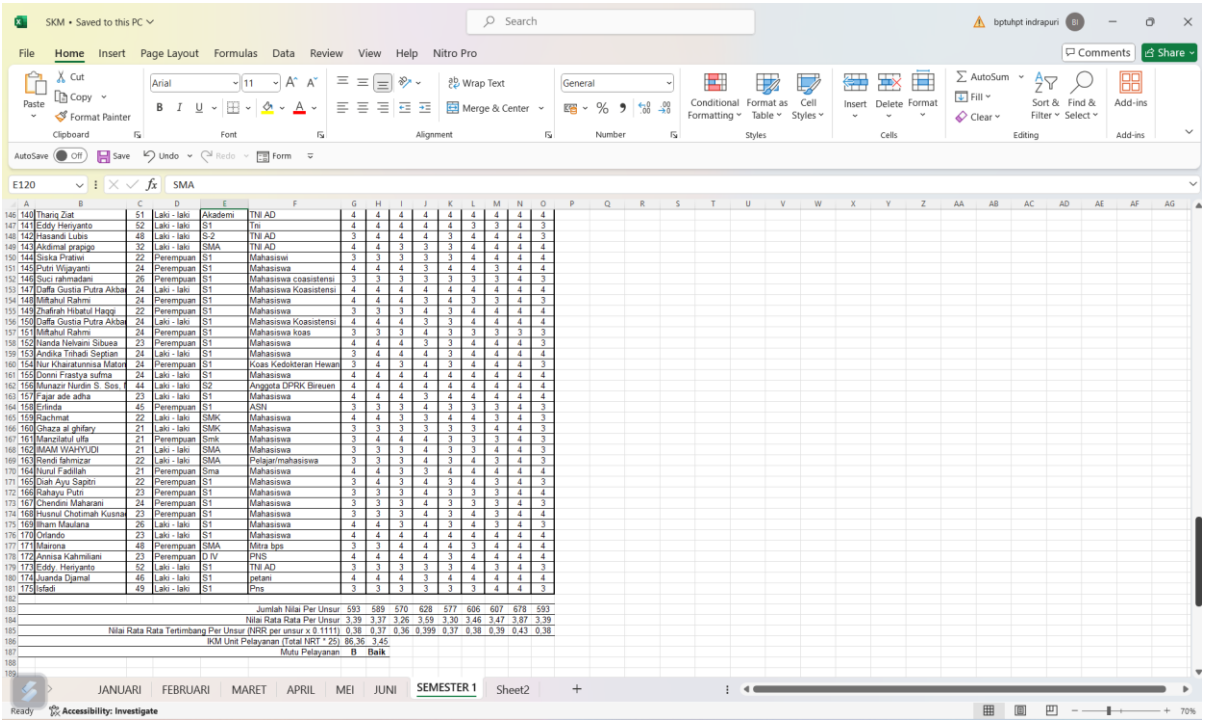
Nama *

Jawaban Anda

Umur *

Jawaban Anda

2. Analisis Data



146	140	Thariq Ziat	51	Laki - laki	Akademi	TNI AD	4	4	4	4	4	4	4	4
147	141	Eddy Heriyanto	52	Laki - laki	S1	Tni	4	4	4	4	4	3	3	4
148	142	Hasandi Lubis	48	Laki - laki	S-2	TNI AD	3	4	4	4	3	4	4	4
149	143	Akdimal prapigo	32	Laki - laki	SMA	TNI AD	4	4	3	3	3	4	4	4
150	144	Siska Pratiwi	22	Perempuan	S1	Mahasiswi	3	3	3	3	3	4	4	4
151	145	Putri Wijayanti	24	Perempuan	S1	Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	3	4
152	146	Suci rahmadani	26	Perempuan	S1	Mahasiswa coasistensi	3	3	3	3	3	3	3	4
153	147	Daffa Gustia Putra Akbar	24	Laki - laki	S1	Mahasiswa Koasistensi	4	4	4	4	4	4	4	4
154	148	Miftahul Rahmi	24	Perempuan	S1	Mahasiswa	4	4	4	3	4	3	3	4
155	149	Zhafirah Hibatul Haqqi	22	Perempuan	S1	Mahasiswa	3	3	3	4	3	4	4	4
156	150	Daffa Gustia Putra Akbar	24	Laki - laki	S1	Mahasiswa Koasistensi	4	4	4	3	3	4	4	4
157	151	Miftahul Rahmi	24	Perempuan	S1	Mahasiswa koas	3	3	3	4	3	3	3	3
158	152	Nanda Nelvaini Sibuea	23	Perempuan	S1	Mahasiswa	4	4	4	3	3	4	4	3
159	153	Andika Trihadi Septian	24	Laki - laki	S1	Mahasiswa	3	4	4	4	3	4	4	4
160	154	Nur Khairatunnisa Matore	24	Perempuan	S1	Koas Kedokteran Hewan	3	4	3	4	3	4	4	3
161	155	Donni Frastya sufma	24	Laki - laki	S1	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4
162	156	Munazir Nurdin S. Sos, I	44	Laki - laki	S2	Anggota DPRK Bireuen	4	4	4	4	4	4	4	4
163	157	Fajar ade adha	23	Laki - laki	S1	Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4
164	158	Erlinda	45	Perempuan	S1	ASN	3	3	3	4	3	3	3	4
165	159	Rachmat	22	Laki - laki	SMK	Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	3	4
166	160	Ghaza al ghifary	21	Laki - laki	SMK	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	4
167	161	Manzilatul ulfa	21	Perempuan	Smk	Mahasiswa	3	4	4	4	3	3	3	4
168	162	IMAM WAHYUDI	21	Laki - laki	SMA	Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	4	4
169	163	Rendi fahmizar	22	Laki - laki	SMA	Pelajar/mahasiswa	3	3	3	4	3	4	3	4
170	164	Nurul Fadillah	21	Perempuan	Sma	Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4
171	165	Diah Ayu Saptri	22	Perempuan	S1	Mahasiswa	3	4	3	4	3	4	3	4
172	166	Rahayu Putri	23	Perempuan	S1	Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	4
173	167	Chendini Maharani	24	Perempuan	S1	Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	4
174	168	Husnul Chotimah Kusnan	23	Perempuan	S1	Mahasiswa	3	3	3	4	3	4	3	4
175	169	Ilham Maulana	26	Laki - laki	S1	Mahasiswa	4	4	3	4	3	4	3	4
176	170	Orlando	23	Laki - laki	S1	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4
177	171	Mairona	48	Perempuan	SMA	Mitra bps	3	3	4	4	4	3	4	4
178	172	Annisa Kahmiliani	23	Perempuan	D IV	PNS	4	4	4	4	3	4	4	4
179	173	Eddy . Heriyanto	52	Laki - laki	S1	TNI AD	3	3	3	3	3	4	3	4
180	174	Juanda Djamal	46	Laki - laki	S1	petani	4	4	4	3	4	4	4	4
181	175	Isfadi	49	Laki - laki	S1	Pns	3	3	3	3	3	3	4	4
182														
183						Jumlah Nilai Per Unsur:	593	589	570	628	577	606	607	678	593
184						Nilai Rata Rata Per Unsur:	3,39	3,37	3,26	3,59	3,30	3,46	3,47	3,87	3,39
185						Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111):	0,38	0,37	0,36	0,399	0,37	0,38	0,39	0,43	0,38
186						IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25):	86,36	3,45							
187						Mutu Pelayanan:	B	Baik							