



Kementerian Pertanian - Direktorat Jenderal Perikanan dan Peternakan Negeri
BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL
HIJAUAN PAKAN TERNAK
PADANG MENGATAS



LAPORAN BULANAN IKM (INDEKS KEPUASAN MASYARAKA)



TAHUN 2026
BPTU-HPT PADANG MENGATAS

APRIL

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan BPTU HPT Padang Mengatas sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan disusunnya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada BPTUHPT Padang Mengatas pada bulan Januari Tahun 2026 adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terkait pelayanan yang dilakukan oleh instansi serta bagaimana kinerja unit pelayanan publik secara berkala, dan selanjutnya digunakan sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakandalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan BPTUHPT Padang Mengatas. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat se cara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : BPTU HPT PADANG M
 JENIS LAYANAN : LAPORAN TAHUNAN IKM
 BULAN : Apr-26

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	3	3	4	3	4	4
2	3	4	4	3	3	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	3	4	3	4	4
5	3	3	4	3	3	4	3	3	4
6	4	3	4	3	3	4	3	4	4
SNilai /Unsur	20	22	19	19	19	24	19	23	24
NRR / pertanyaan	3,33	3,67	4,00	3,17	3,17	4,00	3,17	3,83	4,00
NRR tertbg/ pertanyaan	0,370	0,407	0,444	0,352	0,352	0,444	0,352	0,426	0,444
Kategori Per	B	A	A	B	B	A	B	A	A
IKM Unit pelayanan	3,589								89,725

Keterangan :
 - U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah Responden yang mengisi
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,333
U2	Prosedur Pelayanan	3,667
U3	Kecepatan Pelayanan	4,000
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,167
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,167
U6	Kompetensi Petugas	4,000
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,167
U8	Penanganan Pengaduan	3,833
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	4,000

IKM UNIT PELAYANAN : 89,73

Mutu Pelaya Sangat Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

% JAWABAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Kurang Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Baik	66,67	33,33	0,00	83,33	83,33	0,00	83,33	16,67	
Sangat Baik	33,33	66,67	100,00	16,67	16,67	100,00	16,67	83,33	
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	
Total Responden	6	6	6	6	6	6	6	6	

Sampel Minimal	=	20
Populasi	=	10
Jumlah Sampel Sesungguhnya	=	6
Jenis Kelamin	Jumlah	
Laki-Laki	2	33%
Perempuan	4	67%
Pendidikan		
SD ke Bawah	0	0%
SLTP/SMP	0	0%
SLTA/SMA	1	17%
D/III	2	33%
S1	3	50%
S2	0	0%
Pekerjaan	Jumlah	
PNS/TNI/POLRI	0	0%
Swasta	5	83%
Wirausaha	0	0%
Pelajar	1	17%
Lainnya	0	0%



