



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

FEBRUARI

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 secara 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.

1.4 Metodologi Survei

Responden merupakan pengguna layanan di lingkungan BPTU HPT Padang Mengatas, baik masyarakat umum, instansi pemerintah, maupun stakeholder lain yang menerima layanan. Unsur Penilaian antara lain :

1. Kesesuaian Persyaratan
2. Prosedur Pelayanan
3. Kecepatan Pelayanan
4. Kewajaran Biaya
5. Kesesuaian Biaya Layanan
6. Kompetensi Petugas
7. Perilaku Petugas
8. Penanganan Pengaduan

1.5 Hasil Survey

No	Unsur Pelayanan	Nilai
1	Kesesuaian Persyaratan	3,549
2	Prosedur Pelayanan	3,698
3	Kecepatan Pelayanan	3,743
4	Kewajaran Biaya	3,681
5	Kesesuaian Biaya Layanan	3,611
6	Kompetensi Petugas	3,646
7	Perilaku Petugas	3,522
8	Penanganan Pengaduan	3,788
9	Kualitas Sarana Prasarana	3,575
Nilai IKM Unit Pelayanan : 91,03		
Kategori Mutu Pelayanan : SANGAT BAIK		

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

1.6 Analisa

- Penanganan pengaduan memperoleh nilai tertinggi menunjukkan mekanisme respon terhadap keluhan berjalan baik.
- Perilaku petugas memiliki nilai relatif lebih rendah sehingga perlu peningkatan dalam pelayanan prima.
- Sarana prasarana dinilai baik namun masih dapat ditingkatkan untuk kenyamanan pengguna layanan.
- Secara keseluruhan pelayanan sudah memenuhi harapan masyarakat.

1.7 Rencana Tindak Lanjut

- ✓ Pelatihan pelayanan prima bagi petugas.
- ✓ Optimalisasi sistem informasi pelayanan.
- ✓ Perbaikan sarana ruang tunggu dan fasilitas publik.
- ✓ Monitoring dan evaluasi pelayanan secara berkala

1.8 Penutup

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Pelayanan BPTU HPT Padang Mengatas merupakan bagian penting dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkesinambungan. Hasil survei menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 91,03 yang berada pada kategori Sangat Baik. Capaian ini mencerminkan komitmen organisasi dalam memberikan pelayanan yang profesional, transparan, dan akuntabel.

Meskipun demikian, hasil survei ini juga menjadi bahan evaluasi yang berharga bagi peningkatan mutu pelayanan di masa mendatang. Beberapa unsur pelayanan masih memerlukan perhatian lebih, khususnya pada aspek perilaku petugas, peningkatan kenyamanan sarana pelayanan, serta konsistensi standar pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan langkah perbaikan yang sistematis melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia, optimalisasi sistem pelayanan berbasis informasi, serta penguatan budaya pelayanan prima di lingkungan kerja.

Laporan ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan strategis peningkatan mutu pelayanan publik di lingkungan BPTU HPT Padang Mengatas. Selain itu, hasil survei ini juga menjadi bentuk akuntabilitas kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, sekaligus sebagai tolok ukur keberhasilan reformasi birokrasi yang sedang dijalankan.

Akhirnya, kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh responden dan pihak yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei ini. Besar harapan kami agar hasil survei ini dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi di masa yang akan datang, sehingga pelayanan publik yang diberikan mampu memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat, dunia usaha, serta pembangunan sektor peternakan nasional.

Lampiran

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

UNIT PELAYANAN : BPTU HPT PADANG MENGATAS
 JENIS LAYANAN : LAPORAN TAHUNAN IKM
 TAHUNAN : Februari 2025

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
7	3	3	4	3	3	4	3	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	3	4	3	3	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	4	3	4	4	4	3	4
12	3	3	4	3	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	4	4	4	3	4	4	4	4
16	4	3	4	4	4	3	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	4	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	3	3	4	3	4	3	4	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	4	3	3	4	3	3	3	3	3
30	3	4	3	4	4	4	3	3	3
31	3	4	3	4	4	4	3	4	3
32	3	4	3	4	4	4	3	4	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	4	3	3	4	4
35	4	4	3	4	4	3	3	4	4
36	3	3	3	3	4	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4

38	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	3	3	3	3	4	3
41	3	3	3	3	3	3	3	4	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	4	3	3	4	3	3	4
46	3	4	4	4	3	4	3	4	4
47	4	4	4	4	3	4	3	4	3
48	3	4	4	4	3	4	3	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	3	3	3
51	4	4	4	4	4	4	3	3	3
52	4	3	3	4	3	4	3	4	3
53	3	3	3	4	3	4	3	3	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	4	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	3	3	3	3	4	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	3	4	3	3	3	4	4	4
61	3	4	4	3	4	4	4	4	3
62	3	4	4	4	4	4	4	4	3
63	3	4	4	4	4	4	4	4	3
64	3	4	4	3	4	3	3	3	3
65	3	4	4	3	4	3	3	4	3
66	3	4	4	3	3	3	3	4	3
67	3	3	4	3	3	3	3	4	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	4	3	3	3	3	3	3	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	4	3	3	3	4	3
72	4	3	4	4	4	3	3	3	3
73	4	3	3	4	4	4	4	4	4
74	3	3	4	4	3	3	3	4	3
75	3	4	4	4	4	4	3	4	3
76	4	4	4	4	4	4	3	4	3
77	3	4	4	4	4	3	3	4	3
78	3	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	4	4	4	3	3	3	4	3
82	4	4	4	4	3	3	4	4	4
83	3	4	4	4	3	3	4	3	3
84	4	3	4	4	4	3	3	4	3
85	3	3	4	3	3	3	3	4	4
86	3	3	4	3	3	3	3	4	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	3	4	4

89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	4	3	3	3	3	3	3	4
91	3	4	3	3	3	3	3	3	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	4	4	3	4	3	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	3	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	3
98	4	4	4	3	4	4	3	4	3
99	4	4	3	3	3	3	3	4	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	3	4	4	4	3	3	4	4
104	4	4	4	4	4	3	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	3
106	3	4	3	3	3	4	3	4	3
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	4	4	4	3	3	4	3	3
111	4	4	3	3	3	3	4	4	4
112	3	3	3	4	3	3	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SNilai /Unsur	401	417	266	416	408	412	398	428	404
NRR / pertanyaan	3,55	3,69	3,74	3,68	3,61	3,65	3,52	3,79	3,58
NRR tertbg/ pertanyaan	0,394	0,410	0,416	0,409	0,401	0,405	0,391	0,420	0,397
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	B	A	A
IKM Unit pelayanan								*) 3,641	**) 91,035



