



Kementerian Pertanian – Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan  
**BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL**  
**HIJAUAN PAKAN TERNAK**  
PADANG MENGATAS



# LAPORAN BULANAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

## JULI



## TAHUN 2026

○ ○ ○ ○ ○



# **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 BPTUHPT Patas, 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 kebijakan dalam 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 menyeluruhterhadap 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 pelayana.

| 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                 |
| SNilai /Unsur             | 71                    | 72       | 70       | 70       | 71       | 78       | 73       | 77                 | 79                |
| NRR / pertanyaan          | 3,55                  | 3,60     | 3,95     | 3,50     | 3,55     | 3,90     | 3,65     | 3,85               | 3,95              |
| NRR tertbg/ pertanyaan    | 0,394                 | 0,400    | 0,438    | 0,389    | 0,394    | 0,433    | 0,405    | 0,427              | 0,438             |
| Kategori Per Unsur        | <b>A</b>              | <b>A</b> | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>A</b> | <b>A</b> | <b>A</b> | <b>A</b>           | <b>A</b>          |
| <b>IKM Unit pelayanan</b> |                       |          |          |          |          |          |          | *)<br><b>3,719</b> | **) <b>92,963</b> |

**Jumlah Sampel Sesungguhnya = 20**

| <b>Jenis Kelamin</b> | <b>Jumlah</b> |     |
|----------------------|---------------|-----|
| Laki-Laki            | 15            | 75% |
| Perempuan            | 5             | 25% |
| <b>Pendidikan</b>    |               |     |
| SD ke Bawah          | 0             | 0%  |
| SLTP/SMP             | 0             | 0%  |
| SLTA/SMA             | 4             | 20% |
| D/III                | 3             | 15% |
| S1                   | 11            | 55% |
| S2                   | 2             | 10% |
| <b>Pekerjaan</b>     |               |     |
| PNS/TNI/POLRI        | 3             | 15% |
| Swasta               | 3             | 15% |
| Wirausaha            | 3             | 15% |
| Pelajar              | 2             | 10% |
| Lainnya              | 9             | 45% |





