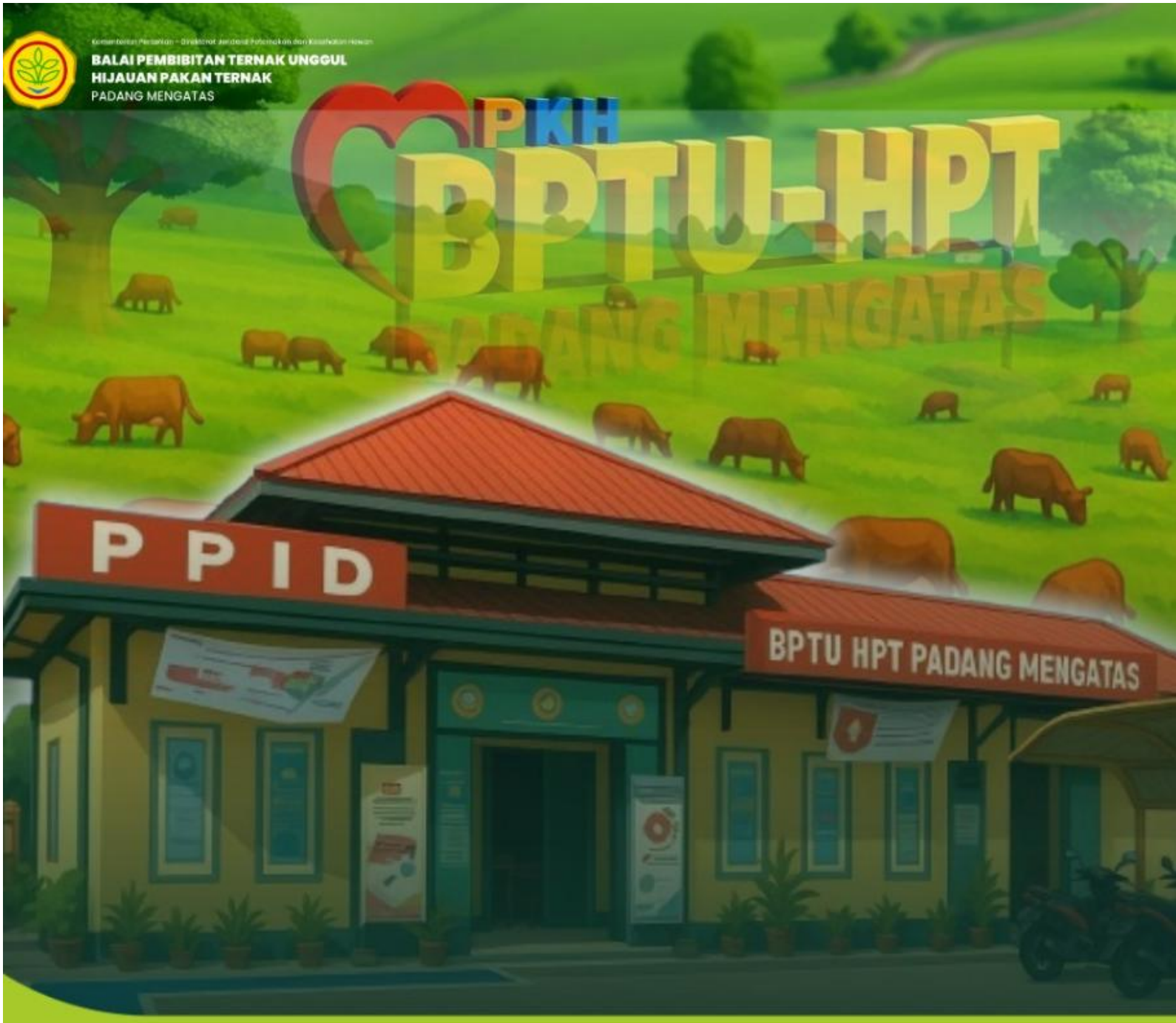
Kementerian Pertanian – Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan
BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL
HIJAUAN PAKAN TERNAK
PADANG MENGATAS



LAPORAN BULANAN IKM

NOVEMBER 2025

BPTU HPT Padang Mengatas

BPTU-HPT Padang Mengatas
bptupatas@pertanian.go.id
0821-6940-2404
0813-8408-1000
https://bptupdgmengatas.ditjenpkh.pertanian.go.id

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 (Oktober s.d Desember) tahun 2025 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.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada BPTU HPT Padang Mengatas dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPTU HPT Padang Mengatas adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BPTU HPT Padang Mengatas yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

2.5 Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) trisemester tertentu yaitu 1 (satu) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada BPTU HPT Padang Mengatas berdasarkan periode survei sebelumnya.. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Berdasarkan Tabel *Krejcie and Morgan*, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 83 orang.

Permenpan 14 Tahun 2017

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 83 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Jumlah Sampel Sesungguhnya	=	83

Jenis Kelamin	Jumlah	
Laki-Laki	31	37%
Perempuan	53	64%
Pendidikan		
SD ke Bawah	2	2%
SLTP/SMP	3	4%
SLTA/SMA	35	42%
D/III	6	7%
S1	34	41%
S2	3	4%
Pekerjaan	**Jumlah**	
PNS	16	19%
TNI	9	11%
Swasta	16	19%
Wirausaha	10	12%
Pelajar	9	11%
Lainnya	23	28%
Jenis Layanan	**Jumlah**	
Jasa Edukasi Wisata	77	93%
Bimtek/Magang	2	2%
Narasumber	1	1%
Supervisi	1	1%
Penjualan Bibit Ternak	1	1%
Penjualan Hijauan Pakan	1	1%

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	0	0%
		Disabilitas	0	0%
2	Kataegorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

SNilai /Unsur	283	282	249	282	280	281	285	293	297
NRR / pertanyaan	3,41	3,40	3,45	3,40	3,37	3,39	3,43	3,53	3,58
NRR tertbg/ pertanyaan	0,378	0,377	0,382	0,377	0,374	0,376	0,381	0,392	0,397
Kategori Per Unsur	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**A**	**A**
IKM Unit pelayanan								*) **3,436**	**) **85,891**

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

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

UNIT PELAYANAN : PADANG MENGATAS
JENIS LAYANAN : IKM
BULAN : Nov-25

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN							
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
1	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	4
6	4	3	3	3	4	3	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	4
12	3	4	3	3	3	3	3	2
13	4	3	3	3	3	3	4	4
14	4	3	4	3	3	3	3	2
15	3	3	3	3	3	3	3	2
16	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	3	3	3	2
20	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	4
22	3	3	3	3	3	3	3	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	3	4	3	3	3	3	2
27	3	3	3	3	3	3	3	2
28	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4
31	2	3	3	3	3	3	3	4
32	3	3	3	3	3	3	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	3	3	3	3	4
36	4	3	3	3	3	4	3	4
37	3	4	3	3	3	3	3	1
38	4	4	4	3	4	3	3	4
39	3	3	4	3	3	3	3	4
40	4	3	4	4	4	4	4	4
41	3	4	4	3	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	4	3	3	3	3	3	2
48	3	4	3	3	3	3	3	2
49	3	3	3	3	3	3	4	4
50	2	3	3	3	3	3	3	3
51	1	4	4	3	3	3	3	4
52	3	3	4	3	2	2	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3

54	4	4	3	4	4	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	4
56	3	3	3	3	3	3	3	4
57	3	3	3	3	3	3	3	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	3	3	3	3	3	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	3	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	3	3	3	3	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	2	3	4	2	3	3	2
66	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	3	4	4	4	4	4	4
68	4	3	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	3	3	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	3	3	3	3	3
73	4	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	3	3	3	3	4
78	3	3	3	3	3	3	3	4
79	2	2	3	3	3	3	3	2
80	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	4	3	3	4	4
SNilai /Unsur	283	282	249	282	280	281	285	293
NRR / pertanyaan	3,41	3,40	3,45	3,40	3,37	3,39	3,43	3,53
NRR tertbg/ pertanyaan	0,378	0,377	0,382	0,377	0,374	0,376	0,381	0,392
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	A
IKM Unit pelayanan								*) 3,436

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 kuesioner yang terisi

NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan
U1	Kesesuaian Persyaratan
U2	Prosedur Pelayanan
U3	Kecepatan Pelayanan
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya
U5	Kesesuaian Pelayanan
U6	Kompetensi Petugas
U7	Perilaku Petugas Pelayanan
U8	Penanganan Pengaduan
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana

IKM UNIT PELAYANAN :

Mutu Pelayanan : 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

Tidak Baik	1,20	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	3,61	2,41	0,00	0,00	2,41	1,20	0,00
Baik	48,19	55,42	55,42	60,24	57,83	59,04	56,63
Sangat Baik	46,99	42,17	44,58	39,76	39,76	39,76	43,37
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	83	83	83	83	83	83	83

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7
Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	3	2	0	0	2	1	0
Baik	40	46	46	50	48	49	47
Sangat Baik	39	35	37	33	33	33	35
kosong	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	83	83	83	83	83	83	83

URUTAN PERINGKAT

No.	sur Pelayanan
U4	ian/ Kewajaran Biaya
U6	petensi Petugas
U7	Petugas Pelayanan
U5	suaian Pelayanan
U8	ganan Pengaduan
U1	uaian Persyaratan
U2	sedur Pelayanan
U9	Sarana dan Prasarana
U3	patan Pelayanan

LAMPIRAN

1. Kuesioner

PERSEPSI LAYANAN MASYARAKAT DI BPTU HPT PADANG MENGATAS

Quisioner ini berguna untuk mengukur kepuasan masyarakat atas layanan BPTUHPT Padang Mengatas Kementerian Pertanian terhadap masyarakat.

Jawaban pertanyaan mencerminkan tingkat mutu pelayanan yaitu dari tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3 dan sangat baik diberi nilai persepsi 4.

shinkasan5@gmail.com Switch account

Not shared

* Indicates required question

Nama

Your answer

Jenis kelamin *

- [ ] Perempuan
- [ ] Laki-Laki

Usia *

Your answer

Pendidikan terakhir *

- SD Kebawah
- SLTP
- SLTA
- D1-D2-D3
- S-1
- S-2 Keatas

Pekerjaan Utama *

- PNS/TNI/Polri
- Pegawai swasta
- Wiraswasta/usahawan
- Pelajar/Mahasiswa
- Lainnya

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. *

- Tidak mudah
- Kurang mudah
- Mudah
- Sangat mudah

2. Bagaimana Pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

- Tidak wajar
- Kurang wajar
- Wajar
- Sangat wajar

3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan. *

- Tidak terjamin
- Kurang terjamin
- Terjamin
- Sangat terjamin

4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya/tarif dalam pelayanan *

- Tidak konsisten
- Kurang konsisten
- Konsisten
- Sangat konsisten

5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. *

- Tidak Jelas
- Kurang jelas
- Jelas
- Sangat jelas

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan/Kompetensi pelaksana dalam memberikan pelayanan

- Tidak mampu
- Kurang mampu
- Mampu
- Sangat mampu

7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. *

- Tidak cepat
- Kurang cepat
- Cepat
- Sangat cepat

8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

- Sangat membedakan
- Membedakan
- Kadang membedakan
- Tidak membedakan

9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.

- Tidak sopan dan tidak ramah
- Kurang sopan dan kurang ramah
- Sopan dan ramah
- Sangat sopan dan ramah

Submit Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. Report Abuse - Terms of Service - Privacy Policy

Google Forms