



Laporan *Indeks Kepuasan Masyarakat* (IKM)

BBPTUHPT Baturraden

Periode Semester II
Juli s.d Desember 2021



www.bbptusapiperah.ditjenpkh.pertanian.go.id

 bbptuhptbaturraden@gmail.com

 Balai Besar Pembibitan Ternak Unggul & HPT Baturraden

 [bbptuhpt_baturraden](https://www.instagram.com/bbptuhpt_baturraden)

Telp. (0281) 681716 Fax. (0281) 681037

LAPORAN HASIL SURVEY IKM

**BALAI BESAR PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN
HIJAUAN PAKAN TERNAK BATURRADEN**

SEMESTER II

(1 Juli s.d 31 Desember 2021)



**BALAI BESAR PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN TERNAK
BATURRADEN**

DITJEN PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN

KEMENTERIAN PERTANIAN

2021

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan atas nikmat yang Allah SWT berikan dan telah melimpahkan segala rahmat-Nya sehingga dapat menyelesaikan Laporan hasil indeks kepuasan Masyarakat (IKM) Semester II tahun 2021 pada BBPTUHPT Baturraden. Laporan ini disusun berdasarkan data yang tersaji melalui pengisian kuesioner secara on line pada <http://ikm.pertanian.go.id/administrator> periode Semester II per tanggal 1 Juli s.d 31 Desember 2021.

Sebagai bentuk pertanggung jawaban pengelola indeks kepuasan masyarakat dalam rangka survey IKM yang telah dilakukan pada Semester II Tahun 2021.

Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi peningkatan kualitas laporan.

Demikian atas kata pengantar ini, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih

Baturraden, 31 Desember 2021

Subkoordinator informasi,



Drh. Endah Krisnamurti, M.Pt

NIP.19770829 2011012005

BAB 1

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebagai salah satu pendukung peningkatan kinerja pelayanan publik di instansi dengan memberikan pelayanan prima sesuai tujuan yang diharapkan. BBPTUHPT Baturraden merupakan instansi pemerintahan diberikan amanah sebagaimana ditentukan dengan Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomer 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigm pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian pemerintah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil dan tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Balai Besar Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak menyelenggarakan survey kepuasan masyarakat terhadap pengguna layanan periode Semseter II per - 1 Juli s.d 31 Desember 2021 (triwulan 4). Laporan ini disusun berdasarkan data yang tersaji melalui pengisian kuesioner secara *online* pada <http://ikm.pertanian.go.id/administrator> periode 1 Juli s.d 31 Desember 2021 sebagai bentuk pertanggung jawaban Pengelola Indeks Kepuasan Masyarakat dalam rangka survey IKM.

2. Dasar Hukum

- 1) Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 2) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomer 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 3) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedomaan Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB II

HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Pada periode pengukuran Semester II selama tanggal 1 Juli s.d 31 Desember 2021 melalui survey indeks kepuasan masyarakat dengan keseluruhan responden sejumlah 71 responden. Pengukuran kepuasan masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dari keseluruhan kuesioner dijabarkan beberapa data kategorisasi mutu pelayanan yakni sebagai berikut:

1. Jumlah responden : 71 responden
2. Nilai IKM : 91,01
3. NRR : 3,64
4. Kategori mutu layanan : A
5. Kinerja Unit Pelayanan : Sangat Baik

Nilai Rata-rata perunsur pada Indeks Unsur Pelayanan Semester I (1 Juli s.d 31 Desember 2021) di Balai Besar Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Baturraden sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang	Kategori
1	Persyaratan	3,66	0,40	A
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,53	0,38	A
3	Waktu Penyelesaian	3,38	0,36	B
4	Biaya/tariff	3,62	0,38	A
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,61	0,39	A
6	Kompetensi pelaksana	3,63	0,40	A
7	Perilaku pelaksana	3,59	0,40	A

8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,91	0,43	A
9	Sarana dan prasarana	3,84	0,43	A
	Jumlah			
	Nilai IKM (nilai indeks x 25)	91,01		
	Nilai Rata-Rata (NRR) IKM	3,64		
	Mutu layanan	A		
	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik		

Dari Tabel rincian tersebut pengukuran indeks kepuasan masyarakat pada Balai Besar Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BBPTUHPT Baturraden) bahwa unsur penanganan pengaduan mendapatkan penilaian tertinggi dengan NRR 3,91 dan unsur yang mendapatkan NRR paling rendah 3,38 adalah waktu penyelesaian. Daftar data pengolahan IKM terlampir.

BAB III

PENUTUP

Kesimpulan dan Saran

Pengukuran indeks kepuasan masyarakat pada Balai Besar Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BBPTUHPT Baturraden) bahwa nilai IKM Semester II Tahun 2021 memperoleh nilai 91,01 dengan kategori nilai pelayanan A (Sangat Baik). Maka dapat diambil kesimpulan menunjukan hasil kepuasan mencapai nilai tinggi. Komitmen bersama seluruh petugas penerima layanan publik tetap disosialisasikan secara rutin agar memberikan nilai pelayanan yang baik kemasyarakat. Saran yang dapat dilakukan kedepan yakni meningkatkan kinerja pelayanan dalam kecepatan pemberian layanan kepada pelanggan sesuai SOP, sehingga pelanggan atau penerima layanan dengan cepat telah terlayani dengan baik dari awal yakni kecepatan teknis administrasi surat menyurat sampai dengan menerima layanan BBPTUHPT Baturraden.

Demikian laporan IKM Semester II Tahun 2021 ini kami buat, untuk dapat dipergunakan sebagaaimana mestinya dalam mengevaluasi dan kebijakan peningkatan pelayanan publik BBPTUHPT Baturraden sebagai UPT Kementerian Pertanian yang terus berupaya berinovasi sesuai tugas pokok peningkatan pembibitan ternak unggul sapi perah dan kambing perah.

**Laporan pengolahan data
kuisisioner
Survey Kepuasan Masyarakat/IKM BBPTUHPT
Baturraden
1 Juli s.d 31 Desember
2021**

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Ascika Restiani Putri	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Dyah Ayu Shofiati	20	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	Muflik Shofian Affandy	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Pupus Galau Prahara	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Dyah Ayu Shofiati	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Naufal Hanif Ananda	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Dimas Oktaviana	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Wiyanto	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Linda Nur Baetavianti	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	Cindya Wida Fadhilah	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Muhammad Zidhi Husain	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	Eva Setyaningtyas	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	Salsabila Rahadatu Aisyi	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	Muhammad Habib Adlan	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	Ahmad Nur Fatoni	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Rafi Mulia Usodo	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	Savhira Aulia Rahma	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	Hidarti Wahyuni	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	3	4	4	4
19	Gilang dian surya purba	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	maulida putri songita	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	4	3	4	4
21	Naufal fadhliil	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	4	3

22	albiansen tarigan	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	2	3	3	3	3	4	3
23	shella aulya	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4	4
24	Nissa Anggraeni	30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	4	3	4	4	3
25	muhammad adji zidan	20	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	3	4	3	4	4
26	FADILLA ISTIAANAH	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4
27	Ayu Damayanti	30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	3	3	3	4	4
28	Niken Febrianingrum	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4
29	Mochammad Aldi Pratama	30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	FADILLA ISTIAANAH	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	3	4	4	4
31	Keton Bagaskoro	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	3	4	4	4	4
32	Nur Wahid Hidayat	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	4	4
33	Muhammad Ari Santoso	20	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	4	4	4
34	Wahyu Nanda Saputra	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	4	4	4	4	4
35	Shaldan Jiwa Yanu	30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	3	4	4	4
36	Raja Ilhamda Rambe	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	Reza Septyanti Nugraheni	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	4	4	3	4	3
38	Ahhmad Affandi Ahsan	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	4	4	4	4
39	Tulus Budi Sujatmiko	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	3	4	4	4	4
40	Muhammad Syahiddin	30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	Annisa Rhamadani Jatmiko	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	3	4	4
42	Fuad Hermansyah	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	Putra Akhlaqul Karim	20	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	Fuad Hermansyah	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	3	4	4
45	Afifah Nuha Prasiwi	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	MUHAMMAD NUR SETYAWAN	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	Ferdalia Nur Azizah	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	3	3	4	4
3	Siti Munjayanah	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	Ratih Nur Widasari	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	3	3	3	4	4
5	Laili Maghfiroh	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	3

6	Chusnia Septi Astuti	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	3	4	4	4	4
7	aji setyawan	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	4	4
8	Jamiat	20	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	4	4	3
9	Melinda Arum Sari	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	3	4	4	4	4
10	Tiara Widya Ningrum	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11	Nila Enggar Wati	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	4	4	3	4	4
12	Puji Winarsih	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4	4
13	Biyanti Adinegoro	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	4	3	4	3
14	Avia Nur Fadhilah	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	3	4	4	4	4
15	Putri Wulandari	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4	4
16	Nugraheni Muslikhatun	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	3	3	4	4
17	Isnaini Aryanti	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	3	3	4	4
18	Isnaini Aryanti	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	4	4	4	4	4	3
19	Alma Shafarah	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	3	4	4
20	Andina Ruby Aprillia	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	3	4	3	4	4
21	Amirah Nurining Sifak	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	3	4	3	4	4
22	Puspita Laras Ati	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	4	4	4
23	Hanin Renda Rabbaniyah	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	3	4	4
24	Tegar Farizky R.	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	3	3	3
25	Revita Vandarischa Prameswari	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	4	3
26	Dinas Peternakan Wonogiri	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	3	4	4	4
27	drh Asri PKH Brebes	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	4
28	Neli K MTS Rawalo	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	4	4	4
29	Drs Tengku Ali Syabana MSi	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	Matius BBPP Kupang	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	3	3	4	4
31	Didi Kelompok Ternak Pangestu	50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	3	3	3	4	4
32	Adi Cahyono	40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	4	4	4	4	4
33	Rizki Prafitri	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	4	4	3	4
34	Muhamad Muclis	30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	3	3	3	3	4

64	Sisno	40	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	3	2	3	3	4	3	3	4
65	Fajar wangon	40	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	4	4	4	4
66	Aji Purwantoro	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	3	4	4	3	4	4
67	Eva M KAN Jabung	40	Perempuan	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	3	3	4	4
68	Muh. Nur Cholis	50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	4	4	4	4	4
69	Joko Klaten	50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	2	4	4	4	3
70	Warsito	50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	4	4
71	Sailah,SE	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						425	409	392	420	419	421	416	454	445
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,66	3,53	3,38	3,62	3,61	3,63	3,59	3,91	3,84
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,41	0,39	0,38	0,40	0,40	0,40	0,40	0,43	0,43
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						91,01	3,64							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

Baturraden, 31 Desember 2021

Subkoordinator Kelompok
Informasi,



Drh. Endah Krisnamurti,MPt
NIP.19770829 201101 2005