



Balai Besar Pembibitan Ternak Unggul  
dan Hijauan Pakan Ternak Baturraden  
KEMENTERIAN PERTANIAN RI

# Laporan *Indeks Kepuasan Masyarakat* (IKM)

**BBPTUHPT Baturraden**

Triwulan I  
Januari s.d Maret 2022



[www.bbptusapiperah.ditjenpkh.pertanian.go.id](http://www.bbptusapiperah.ditjenpkh.pertanian.go.id)

 [bbptuhptbaturraden@gmail.com](mailto:bbptuhptbaturraden@gmail.com)

 Balai Besar Pembibitan Ternak Unggul & HPT Baturraden

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

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



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan atas nikmat yang Allah SWT berikan dan telah melimpahkan segala rahmat-Nya sehingga dapat menyelesaikan laporan hasil Survey kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I bulan Januari sd Maret tahun 2022 pada BBPTUHPT Baturraden.

Sebagai Unit kerja dibawah Ditjen Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Publik, BBPTUHPT Baturraden melaksanakan pelayanan publik untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Atas pemikiran tersebut maka unit pelayanan di BBPTUHPT Baturraden selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Melalui hasil survei ini, diharapkan menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada unit pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah dimasa yang akan datang.

Sebagai bentuk pertanggung jawaban pengelola indeks kepuasan masyarakat dalam rangka survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada Triwulan I tahun 2022. Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi peningkatan kualitas laporan.

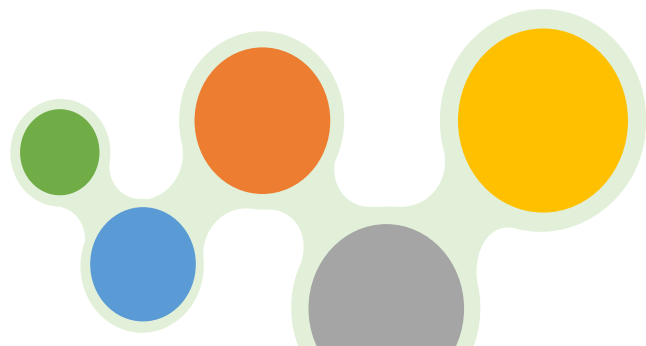
Demikian atas kata pengantar ini, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Baturraden, 31 Maret 2022

Kepala BBPTUHPT Baturraden,



Drh.Sintong HMT Hutasoit,M.Si  
NIP. 197111241999031001



## **BAB I**

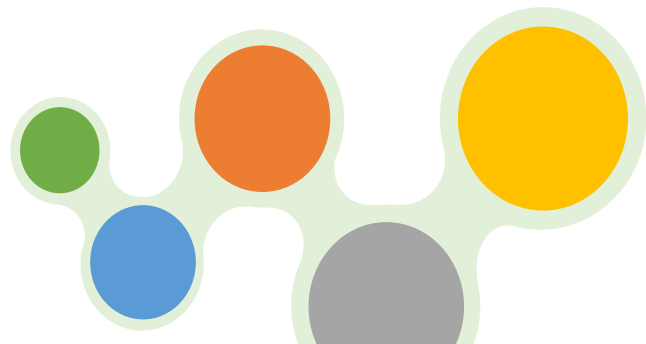
### **PENDAHULUAN**

#### **1. Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan tugas instansi pemerintah guna menyelenggarakan pemerintahan yang bersih, akuntabel dan realiable dalam menjalankan fungsi dan perannya. Ekspektasi masyarakat yang besar dapat merubah paradigma dan tatanan fundamental pada sistem Pemerintahan. BBPTUHPT Baturraden Ditjen Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian melaksanakan pelayanan publik untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Dengan adanya pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi pemerintahan.

Survey kepuasan masyarakat (SKM) adalah salah satu pendukung indikator peningkatan kinerja pelayanan publik di instansi dengan memberikan pelayanan prima sesuai tujuan yang diharapkan. BBPTUHPT Baturraden melaksanakan 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.

Balai Besar Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak menyelenggarakan survey kepuasan masyarakat terhadap pengguna layanan periode triwulan I . Laporan ini disusun berdasarkan data yang tersaji melalui pengisian kuesioner secara *online* pada <http://ikm.pertanian.go.id/> periode 1 Januari sd 31 Maret 2022 sebagai bentuk pertanggung jawaban Pengelola Indeks Kepuasan Masyarakat dalam rangka survey Kepuasan Masyarakat.



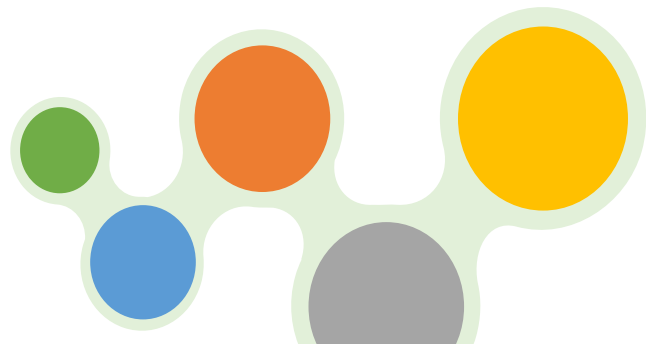
## **2. Dasar Hukum**

- 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.

## **3. Maksud dan Tujuan**

### **A. Maksud**

1. Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini, sebagai berikut:
  - a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di BBPTUHPT Baturraden Tahun 2022, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat.
  - b. Memperbaiki kinerja Unit Pelayanan Publik di BBPTUHPT Baturraden yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik; dan
2. Survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk :
  - a. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan BBPTUHPT Baturraden .
  - b. Untuk menyerap aspirasi masyarakat berupa saran, harapan dan komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan untuk dijadikan pedoman dalam menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelyanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

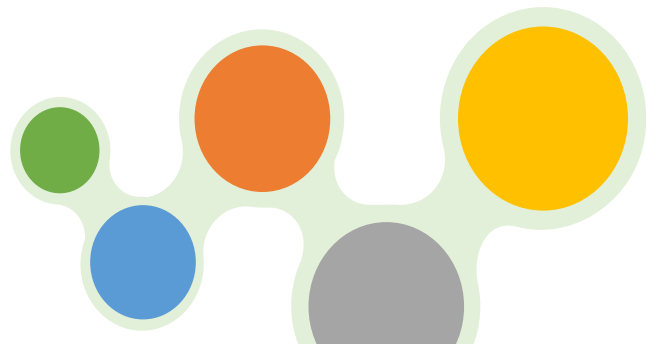


## **BAB II**

### **HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menetapkan unsur Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Peraturan tersebut meliputi:

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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, 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, adalah kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. 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.



Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat. Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner SKM dibagikan pada saat jam pelayanan di lokasi masing-masing unit pelayanan publik, pada saat masyarakat datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan.

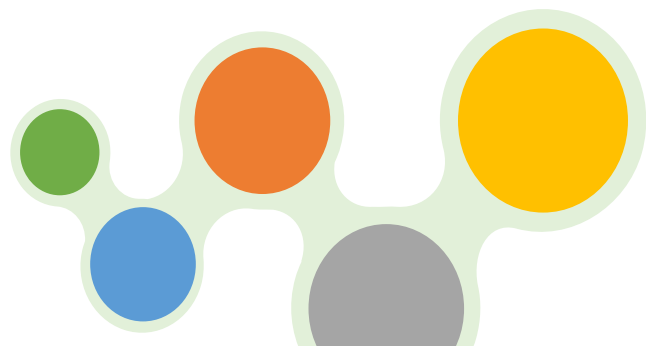
Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan kepada petugas.
2. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dengan menggunakan aplikasi IKM online yang disediakan oleh Biro Organisasi dan Tata Laksana Kepegawaian, Kementerian Pertanian.

Pada periode pengukuran Triwulan I pada 1 Januari sd 31 Maret 2022 melalui survey indeks kepuasan masyarakat dengan keseluruhan responden sejumlah 50 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 : 50 responden
2. Nilai IKM : 88,60
3. NRR : 3,54
4. Kategori mutu layanan : A
5. Kinerja Unit Pelayanan : Sangat Baik



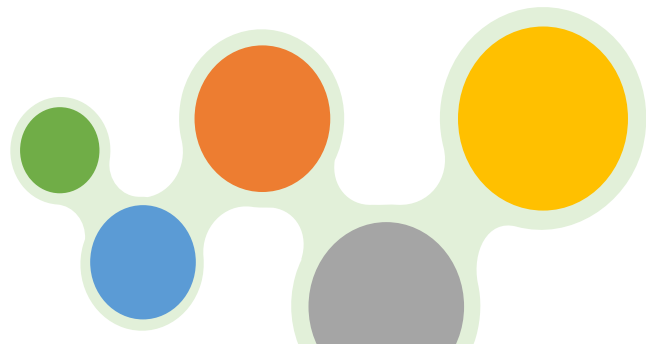




Nilai Rata-rata perunsur pada Indeks Unsur Pelayanan Triwulan I (1 Januari s.d 31 Maret 2022) di Balai Besar Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Baturraden sebagai berikut:

| No | Unsur Pelayanan                           | NRR         | NRR tertimbang | Kategori |
|----|-------------------------------------------|-------------|----------------|----------|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                     | 3,44        | 0,38           | B        |
| 2  | Sistem, mekanisme dan prosedur            | 3,54        | 0,39           | A        |
| 3  | Waktu Penyelesaian                        | 3,26        | 0,36           | B        |
| 4  | Kewajaran Biaya/tarif Pelayanan           | 3,27        | 0,36           | B        |
| 5  | Kesesuaian Produk Pelayanan               | 3,50        | 0,39           | B        |
| 6  | Kompetensi Petugas Pelayanan              | 3,56        | 0,40           | A        |
| 7  | Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan | 3,72        | 0,41           | A        |
| 8  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan   | 3,96        | 0,44           | A        |
| 9  | Kualitas Sarana dan prasarana             | 3,66        | 0,41           | A        |
|    | <b>Jumlah</b>                             |             |                |          |
|    | Nilai IKM ( nilai indeks x 25)            | 88,60       |                |          |
|    | Nilai Rata-Rata (NRR) IKM                 | 3,54        |                |          |
|    | 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,saran dan masukan mendapatkan penilaian tertinggi dengan NRR 3,96 dan unsur yang mendapatkan NRR paling rendah 3,26 adalah waktu penyelesaian.



### **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 Triwulan I bulan Januari sd Maret 2022 memperoleh nilai 88,60 dengan kategori nilai pelayanan A (Sangat Baik). Maka dapat diambil kesimpulan menunjukkan 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 pada teknis petugas melaksanakan administrasi surat menyurat sampai dengan petugas memberikan layanan BBPTUHPT Baturraden.

Demikian laporan SKM terhadap pelayanan publik BBPTUHPT Baturraden ini dibuat sebagai bahan evaluasi dari kegiatan pelayanan publik di BBPTUHPT Baturraden. Besar harapan kami dengan dibuatnya laporan ini akan lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik di BBPTUHPT Baturraden dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang akuntabel dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan produk maupun jasa dari BBPTUHPT Baturraden pada masa yang akan datang

