



Balai Besar Pembibitan Ternak Unggul
dan Hijauan Pakan Ternak Baturraden

KEMENTERIAN PERTANIAN RI

Laporan *Survey Kepuasan Masyarakat* (SKM)

BBPTUHPT Baturraden

Triwulan III
Juli s.d September 2022



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



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 III bulan Juli sd September 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 II 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, 30 September 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 III . Laporan ini disusun berdasarkan data yang tersaji melalui pengisian kuesioner secara *online* pada <http://ikm.pertanian.go.id/> periode Triwulan III 1 Juli sd. 30 September 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 pelayanan 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.

Pada periode pengukuran Triwulan III pada 1 Juli sd. 30 September 2022 melalui survey indeks kepuasan masyarakat BBPTUHPT Baturraden telah memperoleh data survey kepuasan masyarakat dengan keseluruhan responden sejumlah 58 responden yang berasal dari pengunjung yang menggunakan pelayanan BBPTUHPT Baturraden. Sampel pelayanan diambil dari responden setiap layanan.

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.

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.

A. Responden

1. Profil responden berdasarkan usia

Hasil survey menunjukkan bahwa usia responden bervariasi, mulai usia kurang dari 21 tahun sampai dengan diatas 51 tahun. dengan jumlah responden usia dibawah 21 tahun sebanyak 36 responden, usia 21–30 tahun sebanyak 14 responden, usia 31–40 tahun sebanyak 3 responden usia 41–50 tahun sebanyak 5 responden dan diatas 51 tahun sebanyak 0 responden. Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BBPTUHPT Baturraden yang paling banyak memiliki rentang dibawah usia 21 tahun.



2. Profil responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan dari jenis kelamin responden yang disurvei sebanyak 58 responden terdiri dari laki-laki responden 44 (76%) dan perempuan 14 orang (24%). Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BBPTUHPT Baturraden didominasi oleh laki-laki.

3. Profil responden berdasarkan Pendidikan

Profil berdasarkan pendidikan, responden yang disurvei memiliki pendidikan D1-D2-D3 sebanyak 5 orang (9%), dan SLTA berjumlah 53 orang (91%). Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BBPTUHPT Baturraden yang paling banyak memiliki pendidikan terakhir SLTA.

3. Profil responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan responden yang disurvei adalah PNS/TNL/POLRI sebanyak 2 responden (3%), wiraswasta/usahawan 24 responden (41%), pelajar/mahasiswa sebanyak 29 responden (50%), pegawai swasta sebanyak 3 responden (5%). Hasil tersebut didapatkan dari 58 responden yang disurvei.

Layanan terbanyak yang didapatkan oleh responden BBPTUHPT Baturraden adalah Layanan pembelian ternak sebanyak 29 responden (50%) dan berikutnya layanan bimtek/magang sebanyak 19 responden (34%). Tingginya minat pembelian ternak bibit oleh masyarakat dapat dikatakan bahwa kualitas bibit ternak Balai sangat diminati dan mampu meningkatkan permintaan bibit ternak dari masyarakat dan pada layanan bimtek/magang/PKL ini sejalan dengan program pemerintah “merdeka belajar”. Pelaksanaan PKL/Magang dilakukan dengan kuota terbatas dengan protocol Kesehatan yang ketat.

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

1. Jumlah responden : 58 responden
2. Nilai IKM : 89,45
3. NRR : 3,58
4. Kategori mutu layanan : A
5. Kinerja Unit Pelayanan : Sangat Baik



Dibawah ini nilai Rata-rata per-unsur pada Indeks Unsur Pelayanan Triwulan III (1 Juli sd. 30 September 2022) di Balai Besar Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Baturraden sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang	Kategori
1	Persyaratan Pelayanan	3,57	0,40	A
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,52	0,39	B
3	Waktu Penyelesaian	3,34	0,37	B
4	Kewajaran Biaya/tarif Pelayanan	3,71	0,41	A
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,38	0,38	B
6	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,55	0,39	A
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	3,57	0,40	A
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,88	0,43	A
9	Kualitas Sarana dan prasarana	3,69	0,41	A
	Jumlah			
	Nilai IKM (nilai indeks x 25)	89,45		
	Nilai Rata-Rata (NRR) IKM	3,58		
	Mutu layanan	A		
	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik		

Berdasarkan tabel diatas yang untuk menjadikan evaluasi yakni pada unsur terendah pada Nilai Rata-rata (NRR) adalah:

No	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang	Kategori
1	Waktu Penyelesaian	3,34	0,37	B
2	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,38	0,38	B

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 II memperoleh nilai 89,45 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.

1. Hasil capaian SKM yang disajikan dalam laporan ini merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BBPTUHPT Baturraden sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : Survei IKM Triwulan III tahun 2022, dilaksanakan pada 58 responden dengan responden sebanyak 58 responden terdiri dari laki-laki responden 76% dan perempuan 24% dengan pendidikan D1-D2-D3 9% dan SLTA berjumlah 91%. Pekerjaan responden PNS/TNL/POLRI sebanyak 3%, wiraswasta/usahawan 41%, pelajar/mahasiswa sebanyak 50%, pegawai swasta sebanyak 5%.
2. Pelaksanaan survei SKM yang secara umum menunjukkan hasil yang **“SANGAT BAIK”**, yaitu nilai rata-rata tertimbang SKM **3,58** atau nilai SKM **89,45**. Dapat disimpulkan pelanggan sangat puas dengan pelayanan BBPTUHPT Baturraden.
3. Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, empat unit pelayanan masuk dalam kategori **“SANGAT BAIK”** yaitu kualitas sarana dan prasarana, biaya/tarif, kesopanan pelayanan, dan kompetensi petugas . Sedangkan unsur yang paling banyak dikeluhkan adalah unsur **“Waktu pelayanan”**.
4. Nilai IKM terendah pada unsur waktu pelayanan dengan nilai rata-rata perunsur sebesar 3.34. Responden merasa bahwa untuk mendapatkan rumpun ternak bibit yang diinginkan dapat dipenuhi hal ini karena pengguna layanan dalam pembelian ternak sapi bibit seperti di toko yang langsung mendapatkan barangnya. Hal ini perlu adanya edukasi kepada pelanggan agar Pemohon dapat menunggu ketersediaan ternak bibit sesuai dengan rumpun yang diinginkan.

Walaupun mendapatkan persepsi **“SANGAT BAIK”** dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian agar persepsi **“SANGAT BAIK”** bisa terus



dipertahankan. Beberapa rekomendasi yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat antara lain :

1. meningkatkan kinerja pelayanan peningkatan produksi bibit agar pelanggan atau penerima layanan dengan cepat telah terlayani dengan baik dari awal pada teknis petugas.
2. Saran yang berkaitan dengan komunikasi dan website atau sistem pemantauan di website adalah: Update tampilan website dan update informasi pada website agar lebih komunikatif.
3. Meningkatkan pelayanan tanya jawab melalui *email* atau *live chatting/WhatsApp*.

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

