

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN I TAHUN 2025**



**BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN
TERNAK SIBORONGBORONG
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN TERNAK
KEMENTERIAN PERTANIAN
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan ternak Siborongborong yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas kegiatan pelayanan di BPTUHPT Siborongborong.

Laporan ini memuat hasil Survey Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan yang dicapai BPTUHPT Siborongborong selama Triwulan I 2025. Survei berdasarkan pendapat masyarakat mengenai apa yang diperoleh dan dialami dalam pelayanan di BPTUHPT Siborongborong yang diisi secara online maupun offline oleh pengguna jasa layanan balai.

Pelaksanaan survei dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui hasil survei ini, diharapkan menjadi motivasi dalam perbaikan sekaligus peningkatan kualitas pelayanan publik pada unit pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja pelayanan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada balai dimasa yang akan datang.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyampaian laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak guna perbaikan kualitas laporan di masa yang akan datang.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu pelaksanaan kegiatan ini dan semoga dapat bermanfaat bagi semua.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner.....	13
2. Hasil Olah Data SKM.....	14
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Januari Tahun 2025	16

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. Keterlibatan 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 mengamankan 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, kualitas layanan serta kompetensi pelaksana pelayanan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan BPTUHPT Siborongborong sebagai salah satu UPT Kementerian Pertanian dalam memberikan pelayanan publik pada, 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 kolaborasi 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

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh BPTUHPT Siborongborong

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 BPTUHPT Siborongborong yang dilaksanakan oleh tim PPID. Tim PPID BPTUHPT Siborongborong ini juga adalah tim yang memberikan pelayanan berupa pemberian informasi langsung kepada masyarakat atau pengguna jasa balai.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur 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 BPTUHPT Siborongborong sebagai berikut yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi pengguna jasa/customer dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur dan mekanisme yang berlaku 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, keterampilan 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 saat Masyarakat/stakeholder datang ke kantor. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya di kolektifkan oleh tim yang memberikan pelayanan. Dengan cara ini penerima layanan akan aktif melakukan pengisian koesioner atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu triwulan I (satu) , semester dan tahunan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	7
2.	Pengumpulan Data	Januari s/d Maret 2025	50
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2025	5

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada BPTUHPT Siborongborong berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan selama Triwulan I 2025, maka populasi penerima layanan pada BPTUHPT Siborongborong dalam kurun waktu dalam Triwulan I adalah sebanyak 35 orang. 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 32 orang.

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
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 32 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	22	68,75%
		PEREMPUAN	11	34,37%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	-
		SLTP	0	-
		SLTA	16	50%
		DIII	5	15,625

		SI	7	21,87%
		S2	4	12,5%
3	PEKERJAAN	PNS/AKADEMISI	12	37,5%
		TNI/POLRI	0	-
		SWASTA	7	21,87%
		WIRAUUSAHA	5	15,62%
		LAINNYA	8	25%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	13	40,62%
		LAYANAN B	10	31,25%
		LAINNYA	9	28,12%

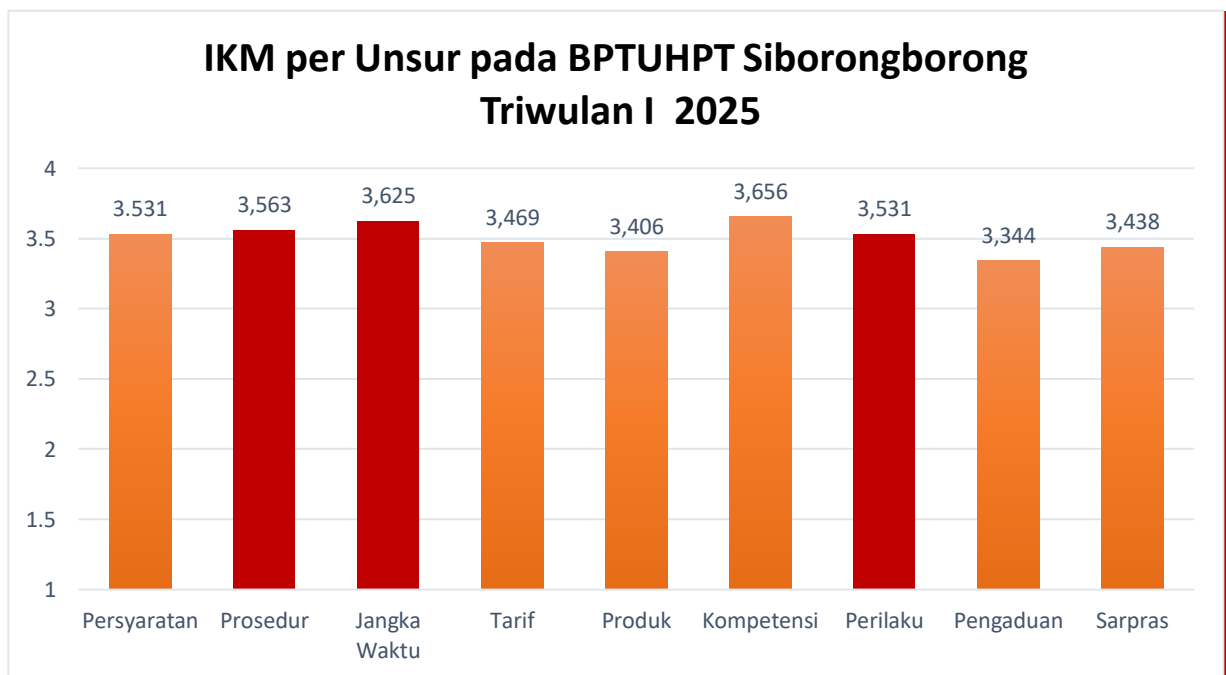
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,531	3,563	3,625	3,469	3,406	3,656	3,531	3,344	3,438
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	(B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,344. Selanjutnya kesesuaian pelayanan (produk) yang mendapatkan nilai 3,406 adalah nilai terendah kedua serta penanganan pengaduan dengan nilai 3,438 sebagai nilai terendah ketiga, hal tersebut disebabkan masih keterbatasan produk (bibit ternak) yang diproduksi oleh Balai Sementara permintaan untuk pembelian bibit ternak sangat tinggi. Sehingga kesesuaian permintaan belum dapat terpenuhi secara optimal. Sedangkan untuk saran kualitas layanan dan penanganan pengaduan masih sederhana belum secara aplikasi hal tersebut disebabkan ketersediaan anggaran terbatas.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kompetensi petugas mendapat nilai tertinggi 3,656, Kecepatan pelayanan (Jangka Waktu) mendapatkan nilai tertinggi kedua 3,625. Kemudian prosedur layanan 3,563 mendapatkan nilai tertinggi ketiga. Dalam hal sebagai penyelenggara layanan sudah menetapkan tim PPID sebagai ujung tombak pelaksana layanan yang dianggap kompeten di bidangnya dan sangat mendukung sistem pelayanan yang baik dan benar yang mendukung keterbukaan informasi publik bagi siapapun yang membutuhkan.

.Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Sarana dan prasarana untuk permohonan pembelian bibit ternak secara online belum tersedia”.
- “Sarana dan prasarana untuk saran dan kritik belum tersedia”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Jumlah pegawai pada BPTUHPT Siborongborong sangat terbatas sehingga pegawai yang khusus dapat melayani di meja layanan terbatas sehingga waktu tunggu yang dibutuhkan akan lebih lama.
- Karena permintaan yang sangat banyak sehingga permintaan masyarakat tidak dapat di proses secara cepat karena melihat ketersediaan bibit ternak yang terbatas secara khusus pemenuhan permintaan ternak babi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan I 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sesuai PK Target IKM BPTUHPT Siborongborong adalah **3,35**, untuk perolehan IKM Triwulan I adalah **3,507** artinya nilai indeks pelayanan balai ada kenaikan yang signifikan dimana pelaksanaan pelayanan publik di BPTUHPT Siborongborong, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM setara dengan **87,67**.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,344. Selanjutnya kesesuaian pelayanan (produk) yang mendapatkan nilai 3,406 adalah nilai terendah kedua serta penanganan pengaduan dengan nilai 3,438 sebagai nilai terendah ketiga.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kompetensi petugas mendapat nilai tertinggi 3,656, Kecepatan pelayanan (Jangka Waktu) mendapatkan nilai tertinggi kedua 3,625. Kemudian prosedur

layanan 3,563 mendapatkan nilai tertinggi ketiga.

Siborongborong, 8 April 2025

Mengetahui,

Kepala BPTUHPT Siborongborong



Yude Maulana Yusuf, S.Pt, M.Si
NIP.197501082000031001

Pranata Humas



drh. Derita Sianturi
NIP.197304162002122001


LAMPIRAN

1. Kuesioner

	No. Dokumen	BPTUHPT-EM-UP-06-03	Revisi ke	01
	Tgl. Berlaku	21-08-23	Halaman	Page 1 of 2
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN/KONSUMEN				
Subjek	Pelanggan	Nama		
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> F			
Pendidikan	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan	<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI/POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> Lainnya _____ (Sebutkan)			
Alamat				
Tgl. Pelaksanaan				Page : 1/1 (One page only)
Jenis layanan yang diterima (Mis: Surat pertinisan, sertifikat dan rekomendasi)				
Kepada : Pelanggan/Konsumen,				
Terimakasih atas kepercayaan Bapak/Ibu menggunakan jasa pelayanan kami untuk pemesanan bibit ternak/HPT, pelayanan informasi pengembangan ternak, pelayanan bimbingan teknis terkait pembibitan ternak dan pemeliharaan HPT. Kami senantiasa berusaha untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.				
Kami sangat berharap, melalui survey ini, Bapak/Ibu bisa memberikan input dan feedback, sebagai salah satu sumber informasi bagi kami untuk melakukan perbaikan yang berkesinambungan, sehingga pelayanan kami akan menjadi lebih baik.				
Hormat Kami,				
Seksi Informasi dan Jasa Produksi BPTUHPT Siborongborong				
Note : Mohon kuesioner ini di isi dengan sebenarnya demi perbaikan pelayanan kedepan.				

KUESIONER UNTUK PELANGGAN/TAMU YANG BERKUNJUNG KE BPTUHPT SIBORONGBORONG

No	Questioner	A (1)	B (2)	C (3)	D (4)
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?				
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?				
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?				
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?				

	No. Dokumen	BPTUHPT-EM-UP-06-03	Revisi ke	01	
	Tgl. Berlaku	21-08-23	Halaman	Page 2 of 2	
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN/KONSUMEN					
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?				
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?				
7	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?				
8	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?				
9	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?				
A=Tidak Sesuai, B=Kurang Sesuai, C=Sesuai, D=Sangat Sesuai					

SARAN PERBAIKAN

Atas nama pelayanan BPTUHPT Siborongborong yang di evaluasi atau dinilai	
Tanda Tangan dan Stempel (Pelanggan)	
Kelompok/Organisasi/instansi	
Nama :	
Jabatan/Posisi :	
Bagian :	
Tanggal :	
Perorangan	
Nama :	
Alamat :	
Pekerjaan :	
Umur :	
Tanda Tangan :	
Tanggal :	
Kami mengharapkan kuesioner ini di isi dengan jujur-jujurnya demi perbaikan pelayanan kedepan. Terimakasih banyak atas kebalikan dan kerjasama Bapak/Ibu.	

2. Hasil Olah Data SKM

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

UNIT PELAYANAN : BPTUHPT Siborongborong
JENIS LAYANAN : 4 jenis layanan

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	4	3	3	4	4	3	3
2	4	4	3	3	3	4	3	3	4
3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
4	4	3	4	3	3	4	3	3	4
5	4	4	3	4	4	4	4	3	3
6	4	3	4	3	3	4	4	3	4
7	4	4	4	4	4	4	3	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	3	4	4	4	4

10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	4	4	3	3	4	3	3	3
12	4	3	4	3	4	4	3	3	4
13	3	4	4	3	3	4	3	4	4
14	4	3	3	3	4	3	3	3	3
15	3	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	4	4	3	3	4	4	3	3
17	3	3	4	4	4	4	3	3	4
18	3	4	4	3	3	3	4	3	3
19	4	3	3	4	4	3	4	3	4
20	3	4	4	3	4	3	3	3	3
21	4	4	3	4	3	4	4	3	3
22	3	3	4	3	4	3	4	4	4
23	3	4	3	3	3	3	3	3	3
24	4	3	4	4	4	4	4	3	3
25	4	4	4	4	3	4	4	4	4
26	3	3	3	4	4	3	4	3	3
27	4	4	4	4	3	4	3	3	3
28	4	4	3	3	4	3	3	4	3
29	3	4	3	4	3	4	4	4	3
30	4	3	3	4	3	3	3	3	3
31	3	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	4	3	3	4	4	4	4
SNilai /Unsur	113	114	116	111	109	117	113	107	110
NRR / pertanyaan	3,531	3,563	3,625	3,469	3,406	3,656	3,531	3,344	3,438
NRR tertbg/ pertanyaan	0,392	0,396	0,403	0,385	0,378	0,406	0,392	0,372	0,382
NRR tertbg/unsur	0,392	0,396	0,403	0,385	0,378	0,406	0,392	0,372	0,382
IKM Unit pelayanan									
								3,507	87,674

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	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,531
U2	Prosedur Pelayanan	3,563
U3	Kecepatan Pelayanan	3,625
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,469
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,406
U6	Kompetensi Petugas	3,656
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,531
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,344
U9	Penanganan Pengaduan	3,438

IKM UNIT PELAYANAN :	87,67
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :	Baik	87,67
-------------------------	-------------	--------------

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	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	46,88	43,75	37,50	53,13	59,38	34,38	46,88	65,63	56,25
Sangat Baik	53,13	56,25	62,50	46,88	40,63	65,63	53,13	34,38	43,75
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	32	32	32	32	32	32	32	32	32
-----------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	15	14	12	17	19	11	15	21	18
Sangat Baik	17	18	20	15	13	21	17	11	14
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	32	32	32	32	32	32	32	32	32

URUTAN

PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
	Kesesuaian/ Kewajaran	
U4	Biaya	3,69
U6	Kompetensi Petugas	3,25
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,18
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,06
U8	Penanganan Pengaduan	3,05
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,04
U2	Prosedur Pelayanan	2,76
	Kualitas Sarana dan	
U9	Prasarana	2,70
U3	Kecepatan Pelayanan	2,65

3,04

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan I TA.2025

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Triwulan I 2025**



**BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK
SIBORONGBORONG
2025**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama: untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua: mendorong penyelenggara

pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka BPTUHPT Siborongborong perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh BPTUHPT Siborongborong selama periode Triwulan I tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan I Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,531	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,563	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,625	Baik
4	Biaya/Tarif	3,469	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,406	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,656	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,531	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,344	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,438	Baik

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan perbaikan lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 1 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM


No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Penanggung Jawab
1	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Membuat fasilitas berupa kotak saran pelayanan Pengaduan di meja layanan	Bagian Humas
		Menambahkan leaflet/brosur terkait informasi balai pada meja layanan	Bagian Humas
		Membuat akun Linktree Balai untuk mempermudah masyarakat dalam membuat permohonan bibit ternak, mengisi survey kepuasan masyarakat	Bagian Humas

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Membuat fasilitas berupa kotak saran pelayanan Pengaduan di meja layanan	Sudah	Sudah dibuatkan kotak saran Pengaduan pelayanan yang terletak di ruang layanan		Customer belum pernah menyampaikan keluhan dalam kotak saran ,namun saran masukan dituliskan langsung pada form isian SKM

2	Membuat akun Linktree Balai	Sudah	Telah dibuatkan akun linktree balai untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses permohonan pembelian bibit ternak dan mengisi survey kepuasan masyarakat		Dalam hal pemahaman layanan secara digital masih terkendala bagi masyarakat secara umum belum diakses dengan baik (Gaptek)
---	-----------------------------	-------	---	---	--

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. BPTUHPT Siborongborong telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut dengan persentase 100%
2. Tidak terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti

Siborongborong, 8 April 2025

Mengetahui,

Kepala BPTUHPT Siborongborong



Yude Maulana Yusuf, S.Pt, M.Si
NIP.197501082000031001

Pranata Humas



drh. Derita Sianturi
NIP.197304162002122001