



**BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN
HIJAUAN PAKAN TERNAK (BPTUHPT)
SIBORONGBORONG**

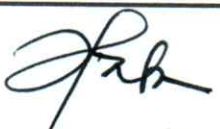
Jalan Raya Siborongborong – Balige KM.7 Siborongborong, Kode Pos 22474 Telpn (0632) 4320426
Email : bptu.siborongborong@yahoo.com
Website : <http://bptuhptsiborongborong.ditjenpkh.pertanian.go.id>

**PROSEDUR
PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

No. Dokumen : BPTUHPT-SBB-IJP-04
Revisi : 07
Tanggal Berlaku : 21 APRIL 2025

Jenis Dokumen	:	☒ Master	☐ Copy No.
Status Dokumen	:	☐ Terkendali	☐ Tidak Terkendali

PERSETUJUAN

Disusun oleh : Manajer Administrasi	Torus Nangkok Nababan, S.Pt NIP. 19710228 200003 1 001	
Diperiksa Oleh : Manajer Mutu	Gabe Mangatur Simanjuntak, S.Pt, M.Si NIP. 19760720 200312 1 001	
Disahkan : Manajer Puncak	Yude Maulana Yusuf, S.Pt, M.Si NIP. 19750108 200003 1 001	

PERINGATAN

Prosedur Sistem Manajemen Terintegrasi ini adalah milik Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTUHPT) Siborongborong dan **TIDAK DIPERBOLEHKAN** dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa seijin tertulis Manajer Puncak (MP)

	BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK SIBORONGBORONG				
	SOP SISTEM MANAJEMEN TERINTEGRASI MUTU DAN ANTI PENYUAPAN				
	PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				
No. Dokumen	:	BPTUHPT-SBB-IJP-04	No. Revisi	:	07
Tanggal Efektif	:	21 April 2025	Halaman	:	2 dari 6

1. TUJUAN

Sebagai pedoman dalam mengelola dan mengendalikan proses yang berkaitan dengan proses penilaian indeks kepuasan masyarakat di Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan ternak (BPTUHPT) Siborongborong.

2. RUANG LINGKUP

Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan ternak (BPTUHPT) Siborongborong.

3. REFERENSI

- 3.1 ISO 9001:2015 Klausul 8.5.5.
- 3.2 BPTUHPT-SBB-MM-TOP-01 Manual Mutu .
- 3.3 Permentan No. 19/Permentan/OT/080/4/2018.
- 3.4 Permentan No. 56/Permentan/OT.140/5/2013 tanggal 24 Mei 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak.
- 3.5 Permentan Nomor 78/Permentan/OT.140/8/2013 tentang pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkunga Kementerian Pertanian.

4. DEFINISI

-

5. URAIAN PROSEDUR

- 5.1 Menyiapkan kuisisioner sesuai Pedoman Peraturan Kementerian Pertanian tentang Survei Kepuasan Masyarakat.
- 5.2 Pelanggan/konsumen mengisi formulir kuisisioner yang disediakan Ketua Tim Kerja Informasi dan Jasa Produksi.
- 5.3 Hasil formulir kuisisioner yang telah diisi oleh pelanggan/konsumen dianalisa oleh Ketua Tim Kerja Informasi dan Jasa Produksi setiap semester.
- 5.4 Diserahkan kepada Kepala Balai untuk diperiksa.
- 5.5 Disetujui Kepala Balai dan dipublikasikan.

PERINGATAN

Prosedur Sistem Manajemen Terintegrasi ini adalah milik Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTUHPT) Siborongborong dan **TIDAK DIPERBOLEHKAN** dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa seijin tertulis Manajer Puncak (MP)

	BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK SIBORONGBORONG				
	SOP SISTEM MANAJEMEN TERINTEGRASI MUTU DAN ANTI PENYUAPAN				
	PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				
No. Dokumen	:	BPTUHPT-SBB-IP-04	No. Revisi	:	07
Tanggal Efektif	:	21 April 2025	Halaman	:	3 dari 6

6. LAMPIRAN

6.1 Form Survei Kepuasan Pelanggan

	No. Dokumen	BPTUHPT-FM-IP-06-03	Revisi ke	01
	Tgl. Berlaku	21-08-23	Halaman	Page 1 of 2
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN/KONSUMEN				

Subjek	Pelanggan	Nama	
Jenis Kelamin	☐ L ☐ F		
Pendidikan	☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3		
Pekerjaan	☐ PNS ☐ TNI/POLRI ☐ SWASTA ☐ Lainnya.....(Sebutkan)		
Alamat			
Tgl. Pelaksanaan			Page : 1/1 (One page only)
Jenis layanan yang diterima (Mis: Surat perizinan, 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, <u>Seksi Informasi dan Jasa Produk</u> <u>BPTUHPT Siborongborong</u> 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?				

PERINGATAN

Prosedur Sistem Manajemen Terintegrasi ini adalah milik Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTUHPT) Siborongborong dan **TIDAK DIPERBOLEHKAN** dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa seijin tertulis Manajer Puncak (MP)

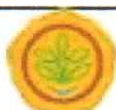


BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK SIBORONGBORONG

SOP SISTEM MANAJEMEN TERINTEGRASI MUTU DAN ANTI PENYUAPAN

PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

No. Dokumen	:	BPTUHPT-SBB-IP-04	No. Revisi	:	07
Tanggal Efektif	:	21 April 2025	Halaman	:	4 dari 6



No. Dokumen	BPTUHPT-FM-IP-06-03	Revisi ke	01
Tgl. Berlaku	21-08-23	Halaman	Page 2 of 2

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN/KONSUMEN

5	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 diisi dengan sejujur-jujurnya demi perbaikan pelayanan kedepan.

Terimakasih banyak atas ketibaan dan kerjasama Bapak/Ibu.

PERINGATAN

Prosedur Sistem Manajemen Terintegrasi ini adalah milik Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTUHPT) Siborongborong dan **TIDAK DIPERBOLEHKAN** dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa seijin tertulis Manajer Puncak (MP)

	BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK SIBORONGBORONG				
	SOP SISTEM MANAJEMEN TERINTEGRASI MUTU DAN ANTI PENYUAPAN				
	PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				
No. Dokumen	:	BPTUHPT-SBB-IJP-04	No. Revisi	:	07
Tanggal Efektif	:	21 April 2025	Halaman	:	5 dari 6

RIWAYAT PERUBAHAN DOKUMEN

Revisi	Tanggal Revisi	Uraian
01	01-10-2015	1. Perubahan Nomenklatur BPTU Babi dan kerbau siborongborong menjadi BPTU HPT Siborongborong.
		2. Perubahan pada lembar pengesahan dokumen pada kolom persetujuan dokumen.
02	01-07-2018	1. Perubahan alamat kantor BPTUHPT Siborongborong menjadi Jln. Raya Siborongborong-Balige KM. 7 Siborongborong nomor telepon (0632) 4320426
		2. Revisi Uraian Prosedur
03	13-08-2020	1. Perubahan lembar pengesahan pada bagian kolom pengesahan
		2. Perubahan kop halaman
04	11-01-2021	1. Perubahan lembar pengesahan pada bagian kolom pengesahan
05	18-01-2022	2. Perubahan lembar persetujuan disusun oleh dari Kepala Seksi menjadi Ketua Tim Kerja
		3. Perubahan Daftar Distribusi Dokumen
		4. Penambahan Dasar Hukum
06	22-07-2024	1. Perubahan redaksi dari Subkoordinator menjadi Ketua Tim Kerja
		2. Perubahan pada lembar pengesahan dokumen pada kolom Manager Puncak

PERINGATAN

Prosedur Sistem Manajemen Terintegrasi ini adalah milik Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTUHPT) Siborongborong dan **TIDAK DIPERBOLEHKAN** dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa seijin tertulis Manajer Puncak (MP)

	BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK SIBORONGBORONG						
	SOP SISTEM MANAJEMEN TERINTEGRASI MUTU DAN ANTI PENYUAPAN						
	PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT						
No. Dokumen	:	BPTUHPT-SBB-DP-04			No. Revisi	:	07
Tanggal Efektif	:	21 April 2025			Halaman	:	6 dari 6

07	14-04-2025	1.Perubahan KOP dari Sistem Manajemen Mutu Menjadi Sistem Manajemen Terintegrasi 2.Update Regulasi Permentan tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.
----	------------	---

PERINGATAN

Prosedur Sistem Manajemen Terintegrasi ini adalah milik Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTUHPT) Siborongborong dan **TIDAK DIPERBOLEHKAN** dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa seijin tertulis Manajer Puncak (MP)