



KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BPTU HPT SEMBAWA

BerAKHLAK  **#bangga
melayani
bangsa**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Triwulan 4 Tahun 2025

**BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL dan
HIJAUAN PAKAN TERNAK SEMBAWA**



 BPTU HPT Sembawa  @bptuhptsembawa  @bptusembawa  BPTU-HPT Sembawa

website : <https://bptusembawa.ditjenpkh.pertanian.go.id/>

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Sembawa (BPTU HPT Sembawa) periode Triwulan IV 2025 yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas kegiatan pelayanan di BPTU HPT Sembawa.

Laporan ini memuat hasil Survey Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan yang dicapai BPTU HPT Sembawa berdasarkan pendapat masyarakat mengenai apa yang dirasakan dalam memperoleh layanan oleh pengguna layanan.

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 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.

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 dimasa yang akan datang. Akhir kata kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu pelaksanaan kegiatan ini dan semoga dapat bermanfaat bagi semua.

Sembawa, 24 Oktober 2025
Kepala Balai



Muhammad Imron
NIP : 197311301998031006

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii
Daftar Grafik	iv
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan SKM	2
1.3 Manfaat Pengukuran SKM	3
1.4 Hasil Yang Diharapkan	3
BAB II Metode Pengukuran	4
2.1 Ruang Lingkup	4
2.2 Tahapan Kegiatan Survei	5
2.3 Pengumpulan Data	7
2.4 Penetapan Responden	7
2.5 Penyusunan Laporan	9
BAB III Pengukuran SKM	10
3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	10
3.2 Responden	11
BAB IV Analisis Data	16
4.1 Perbandingan target tahun 2025 dan realisasi Triwulan IV 2025	17
4.2 Analisis penyebab keberhasilan kinerja	17
4.3 Analisis kegiatan yang menunjang keberhasilan pencapaian kinerja	18
BAB V Tindak Lanjut	20
5.1 Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan IV 2025	20
5.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan III 2025	20
BAB VI Penutup	22
 Lampiran	
Pengolahan Data Survey Kepuasan Pelanggan (SKM)	23

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Unsur Pelayan	4
Tabel 2 : Jadwal Kegiatan Survei	5
Tabel 3 : Nilai Persepsi Kuesioner SKM.....	6
Tabel 4 : Nilai Persepsi SKM berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017	8
Tabel 5 : Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	10
Tabel 6 : Profil Responden Berdasarkan Usia.....	11
Tabel 7 : Nilai Rata-Rata Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2025..	15
Tabel 8 : Nilai Unsur Terbesar dan Terkecil	16
Tabel 9 : Capaian Kinerja Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) atas layanan BPTU HPT Sembawa.....	17

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 : Profil Responden Berdasarkan Usia	11
Grafik 2 : Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	12
Grafik 3 : Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	13
Grafik 4 : Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	14
Grafik 5 : Profil Responden Berdasarkan Jenis Layanan	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan, maka unit penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan perlu dilakukan di semua unit pelayanan publik secara nyata dengan memperhatikan prinsip transparansi, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralitas.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Perkembangan dan perubahan globalisasi yang mempengaruhi seluruh aspek kehidupan seperti disektor ekonomi, investasi, barang dan jasa, menjadikan para pelaku birokrasi (aparatur) semakin ditantang dan dituntut untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanannya terhadap masyarakat.

Diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik mampu memenuhi harapan masyarakat sesuai dengan perkembangan zaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam

memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Survey kepuasan masyarakat dilaksanakan berdasarkan 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. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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. Serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Untuk mendukung kebijakan tersebut, perlu disusun laporan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di BPTU HPT Sembawa yang merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian.

1.2 Tujuan SKM

Survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk :

1. Mengetahui tingkat kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan BPTU HPT Sembawa kepada masyarakat pengguna layanan.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan BPTU HPT Sembawa.
3. Sebagai wahana 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.

1.3 Manfaat Pengukuran SKM

Manfaat kegiatan pengukuran SKM adalah :

1. Mengukur kinerja pelayanan BPTU HPT Sembawa secara periodik.
2. Sebagai bentuk partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan dalam perbaikan pelayanan dan penetapan standar pelayanan di BPTU HPT Sembawa.

1.4 Hasil yang Diharapkan

Hasil yang diharapkan dari kegiatan ini adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat pengguna layanan untuk menilai kinerja pelayanan publik BPTU HPT Sembawa.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.

BAB II

METODE PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Penyusunan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik BPTU HPT Sembawa Triwulan IV 2025. Metode pengukuran SKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur layanan mencakup 9 (Sembilan) unsur pelayanan dan satu bagian profil responden. Teknik pengumpulan data menggunakan alat bantu kuesioner yang mencakup 9 (Sembilan) unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang telah ditetapkan, baik secara online dan offline. Unsur layanan mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan dengan kategori seperti tabel sebagai berikut :

Tabel 1. Unsur Pelayanan

Unsur	Keterangan
U1	<i>Persyaratan</i> Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat;
U2	<i>Prosedur</i> Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya;
U3	<i>Waktu Penyelesaian</i> Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
U4	<i>Biaya/Tarif</i> 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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan;
U5	<i>Produk Layanan</i> Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
U6	<i>Kompetensi Pelaksana</i> Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
U7	<i>Perilaku Pelaksana</i> Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
U8	<i>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</i> Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
U9	<i>Sarana dan Prasarana</i> Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid;

2.2 Tahapan Kegiatan Survei

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat selama satu periode (Triwulan IV) ini dimulai pada bulan Oktober 2025 pada jam kerja. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut :

Tabel 2. Jadwal Kegiatan Survei

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	22 Oktober
2	Pelaksanaan (Pengumpulan hasil survey kepuasan masyarakat)	Oktober 2025
3	Pengolahan Data	23 Oktober
	Analisis Hasil/ Evaluasi Hasil	23 Oktober

	Pelaporan dan Publikasi	24 Oktober
--	-------------------------	------------

a. Penyiapan Bahan

1) Kuesioner

Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan Masyarakat (Bentuk kuesioner terlampir.)

2) Bagian dari kuesioner

Kuesioner terdiri dari 3 bagian yaitu :

1. Bagian I terdiri dari Identitas pencacah (BPTU HPT Sembawa)
2. Bagian II terdiri dari Identitas responden meliputi jenis kelamin, usia, Pendidikan pekerjaan dan jenis layanan yang diterima.
3. Bagian III terdiri dari mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3) Bentuk jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas, dengan persepsi sebagai berikut :

Tabel 3. Nilai Persepsi Kuesioner SKM

Tingkat Kualitas	Kategori
Angka 1	Adalah persepsi tidak baik
Angka 2	Adalah nilai persepsi kurang baik
Angka 3	Adalah nilai persepsi baik
Angka 4	Adalah nilai persepsi sangat baik

b. Penetapan jumlah responden

Responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM sebanyak 31 responden berasal dari pengunjung yang menggunakan pelayanan BPTU HPT Sembawa. Sampel pelayanan BPTU HPT Sembawa diambil dari responden setiap layanan. Dasar

penetapan responden mengacu pada Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 lampiran II tentang penetapan jumlah responden berdasarkan tabel sampel Morgan dan Krejcie. Total pengunjung / penerima layanan sepanjang Triwulan IV tahun 2025 sebanyak 35 orang, responden yang mengisi kuesioner sebanyak 31 orang. Untuk menghindari bias, responden yang dipilih adalah responden yang telah mendapatkan layanan selama waktu referensi survei.

2.3 Pengumpulan Data

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat. Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden menggunakan kuesioner terstruktur. Pengumpulan kuesioner dilakukan dalam kurun waktu Oktober 2025.

b. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan melalui kertas isian yang diberikan oleh petugas.
2. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan melalui google form yang diberikan oleh petugas.

2.4 Penetapan Responden

Survei Kepuasan Masyarakat dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Permen PANRB No. 14 Tahun 2017. Survei Kepuasan Masyarakat disesuaikan dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan dan selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh hasil yang lebih baik terdapat data yang di dapat.

a. Metode pengolahan data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “Nilai Rata-Rata Tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan SKM terhadap 9 unsur pelayanan

yang dikaji, setiap unsur pelayan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi hasil indeks tersebut, konversi dilakukan pada nilai indeks tersebut, konversi dilakukan pada nilai indeks antara 25-100, maka hasil penilaian indeks dikonversikannya dengan nilai dasar 25. Rumus konversinya adalah sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- 1) menambah unsur yang dianggap relevan
- 2) memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 4. Nilai Persepsi SKM berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik

4	3.532 - 4.00	88.31 - 100.00	A	Sangat Baik
---	--------------	----------------	---	-------------

2.5 Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan dilakukan 4 (empat) hari dengan susunan penulisan yaitu, Pendahuluan, Metodologi Pengukuran, Hasil Survey, Tindak lanjut Perbaikan, Kesimpulan dan Saran. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat disusun dengan materi utama sebagai berikut :

a. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks gabungan untuk setiap unit layanan merupakan nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu $1/9$ (untuk 9 unsur).

b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Penyusunan laporan survey kepuasan masyarakat ini memerlukan waktu selama 3 (tiga) hari. Kegiatan penyusunan laporan tahunan SKM meliputi persiapan 1 hari, pengumpulan data survei 1 bulan, pengolahan data indeks 1 hari, Analisis Hasil/ Evaluasi Hasil 1, penyusunan laporan 1 hari.

BAB III

PENGUKURAN SKM

Pengukuran SKM BPTU HPT Sembawa dilaksanakan secara manual dan secara online. Pengisian secara online dilakukan responden dengan mengisi kuesioner SKM melalui Google Form. Setelah responden mendapatkan pelayanan, petugas mengirimkan link kuisisioner ke responden. Sebanyak 31 SKM telah diisi dengan rerata nilai SKM 91,30 dengan nilai interval IKM sebesar 3,65 masuk dalam kategori “SANGAT BAIK” (lampiran 1). Pengolahan keseluruhan SKM yang diterima BPTU HPT Sembawa dapat terlihat sebagai berikut:

3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat di BPTU-HPT Sembawa pada Triwulan IV Tahun 2025 (Periode Bulan Oktober) sebagai berikut :

Tabel 5. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Penjualan Bibit Ternak	18	3,83	3,78	3,56	3,89	3,56	3,78	3,83	3,89	3,83
2	Penjualan Bibit/Benih HPT	1	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
3	Pembinaan dan Bimbingan Teknis	4	3,25	3,25	3,75	3,25	3,25	3,75	4,00	4,00	3,75
4	Layanan Pendukung (Konsultasi, Magang, Eduwisata,	8	3,25	3,25	3,25	3,25	3,25	3,63	3,50	3,88	3,63

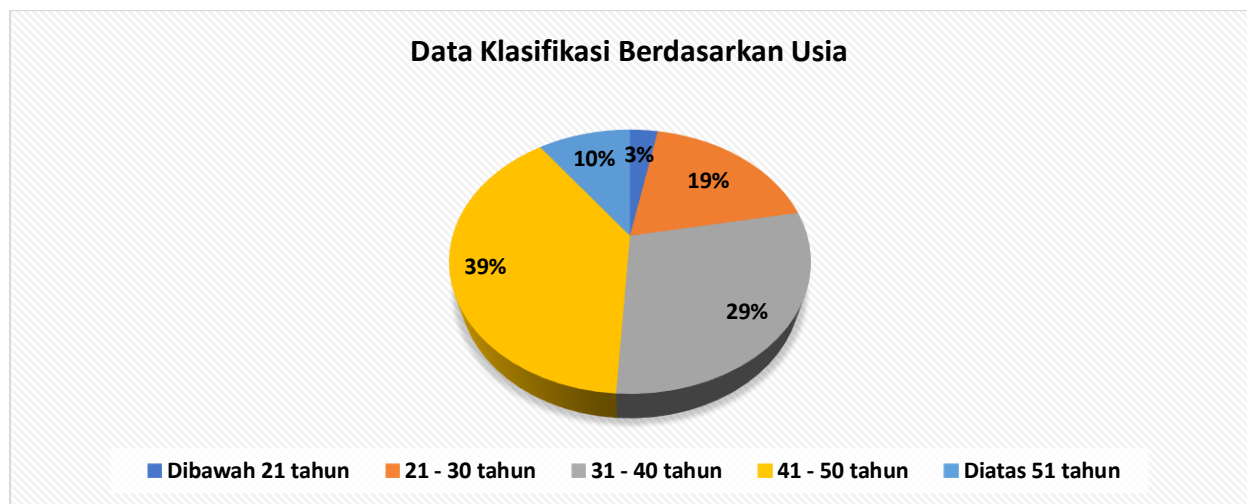
Informasi dan Dokumentasi)											
Rerata IKM Per Unsur	3,61	3,58	3,48	3,61	3,42	3,71	3,77	3,90	3,77		
IKM Unit Layanan	3,652 / 91,308 Pembulatan (3,65 / 91,31)										
Mutu Unit Layanan	A										

3.2 Responden

3.2.1 Profil Responden Berdasarkan Usia

Tabel 6. Profil Responden Berdasarkan Usia

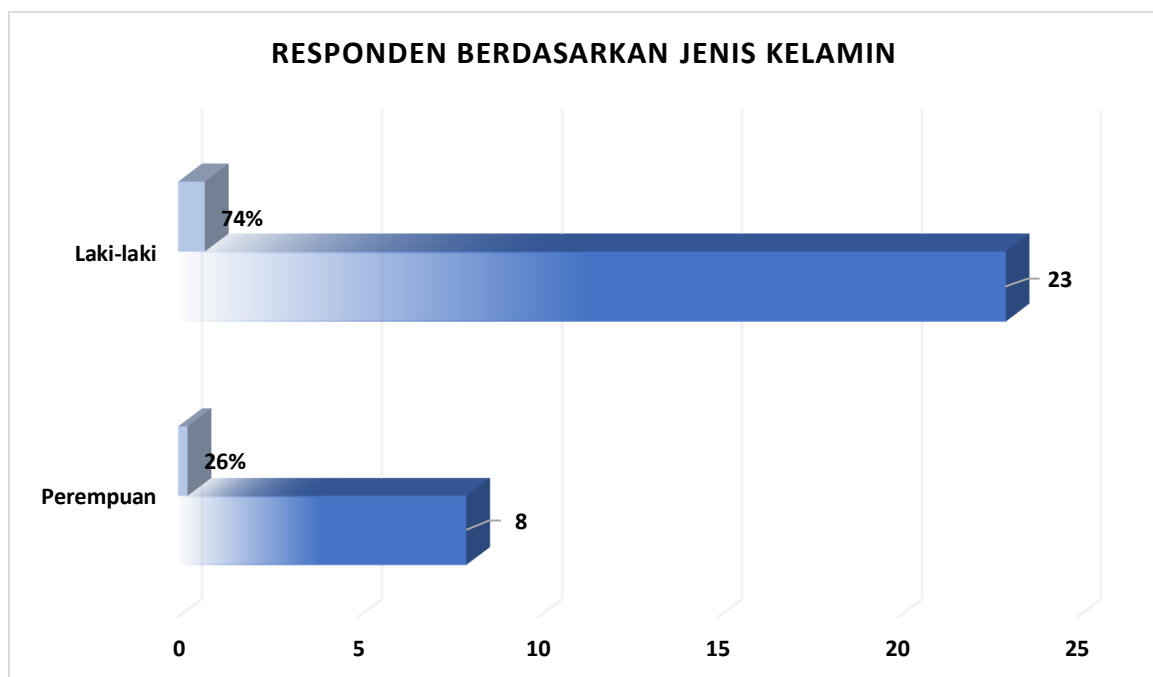
No	Data Klasifikasi Berdasarkan Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	Dibawah 21 tahun	1	3%
2	21 - 30 tahun	6	19%
3	31 - 40 tahun	9	29%
4	41 - 50 tahun	12	39%
5	Diatas 51 tahun	3	10%
Total		31	100%



Grafik 1. Profil Responden Berdasarkan Usia

Hasil survei menunjukkan bahwa usia responden bervariasi, mulai usia kurang dari 21 tahun sampai dengan di atas 51 tahun, dengan jumlah responden usia dibawah 21 tahun sebanyak 1 responden (3%), usia 21–30 tahun sebanyak 6 responden (19%), usia 31–40 tahun sebanyak 9 responden (29%) usia 41–50 tahun sebanyak 12 responden (39%) dan diatas 51 tahun sebanyak 3 responden (10%). Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BPTU HPT Sembawa yang paling banyak memiliki rentang usia 31–40 tahun sebanyak 12 responden (39%).

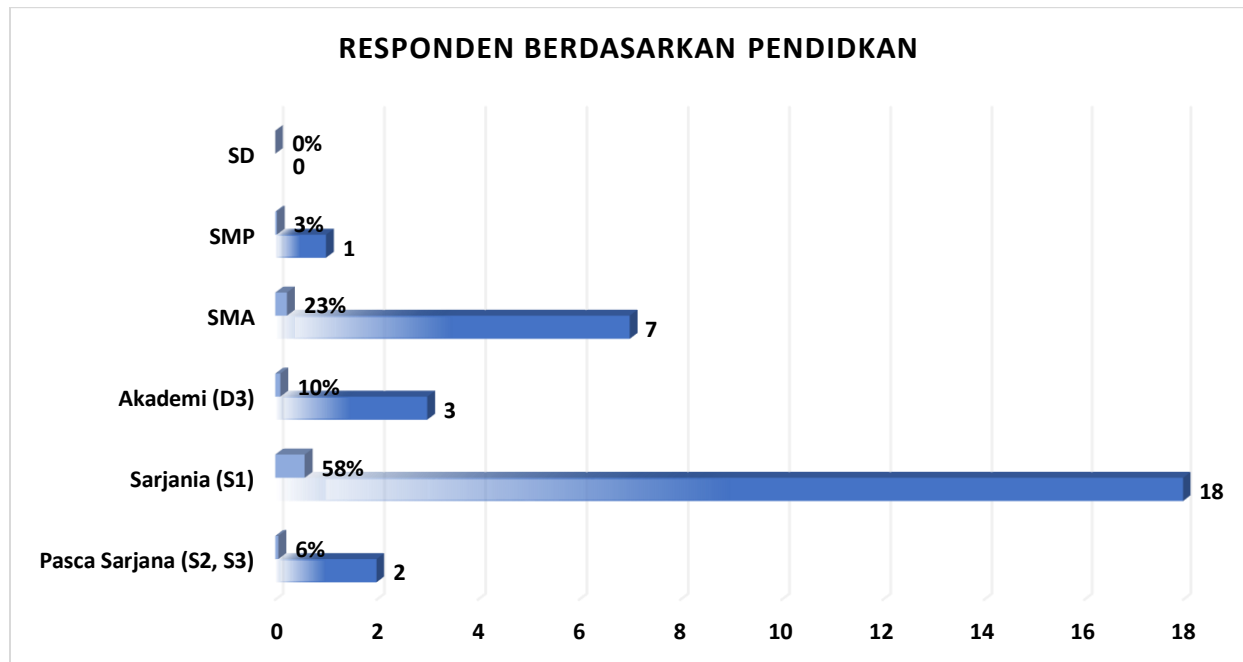
3.2.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Grafik 2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan dari jenis kelamin responden yang disurvei sebanyak 31 responden terdiri dari laki-laki 23 responden (74%) dan perempuan 8 orang (26%). Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BPTU HPT Sembawa didominasi oleh Laki-laki.

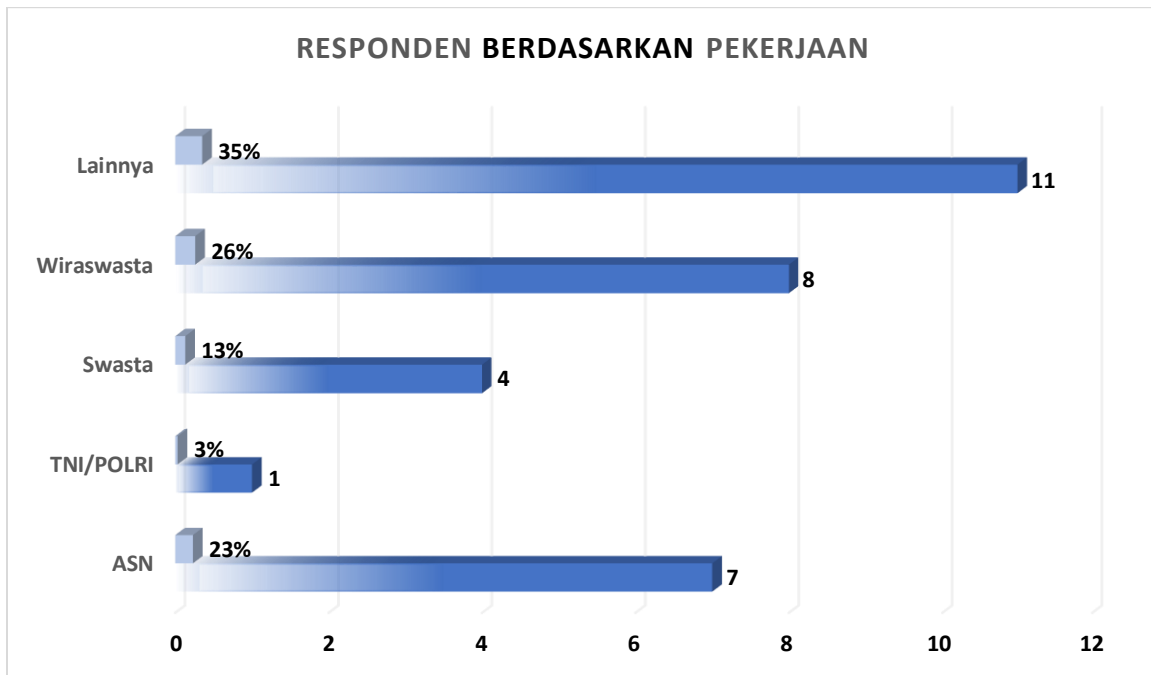
3.2.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan



Grafik 3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

Profil berdasarkan pendidikan, responden yang disurvei memiliki pendidikan Pascasarjana (S2 dan S3) keatas sebanyak 2 orang (6%), Sarjana (S1) sebanyak 18 orang (58%), Akademi (D3) sebanyak 3 orang (10%), SMA berjumlah 7 orang (23%), SMP berjumlah 1 orang (3%), SD berjumlah 0 orang (0%). Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BPTU HPT Sembawa yang paling banyak memiliki pendidikan Sarjana (S1).

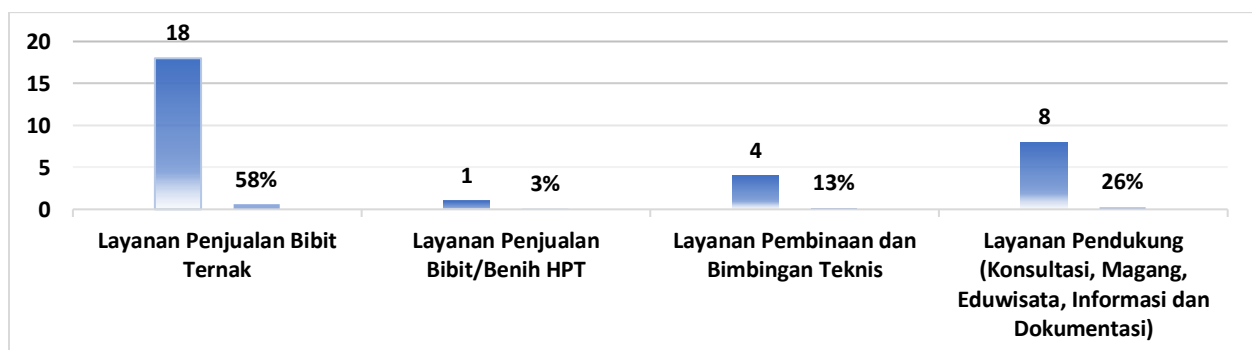
3.2.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan



Grafik 4. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan responden yang disurvei adalah ASN sebanyak 7 responden (23%), TNI/POLRI sebanyak 1 responden (3%), Swasta sebanyak 4 responden (13%), Wirausaha sebanyak 8 responden (26%), Lainnya sebanyak 11 responden (35%). Hasil tersebut didapatkan dari 31 responden yang disurvei.

3.2.5 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan



Grafik 5. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Profil responden berdasarkan jenis pelayanan yang didapat dari BPTU HPT Sembawa menunjukkan bahwa pengguna layanan berturut turut dari yang terbesar yaitu Layanan Penjualan Bibit Ternak sebanyak 18 responden (58%), Layanan Pendukung (Konsultasi, Magang, Eduwisata, Informasi dan Dokumentasi) sebanyak 8 responden (26%), Pembinaan dan Bimbingan Teknis sebanyak 4 responden (13%) dan Layanan Penjualan Bibit/Benih Hijauan Pakan Ternak sebanyak 1 responden (3%).

NILAI INDEK KEPUASAN MASYARAKAT

Tabel 7. Nilai Rata-Rata Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV 2025

No	Unsur	Unsur-Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Keterangan
1	U8	Penanganan Pengaduan	3,903	Sangat Baik
2	U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,774	Sangat Baik
3	U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,774	Sangat Baik
4	U6	Kompetensi Petugas	3,710	Sangat Baik
5	U1	Kesesuaian Persyaratan	3,613	Sangat Baik
6	U4	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	3,613	Sangat Baik
7	U2	Prosedur Pelayanan	3,581	Sangat Baik
8	U3	Kecepatan Pelayanan	3,484	Baik
9	U5	Kesesuaian Pelayanan	3,419	Baik
Nilai Rata-Rata Unsur Triwulan IV 2025			3,65	Sangat Baik
Total Nilai			91,31	31 Responden

BAB IV

ANALISIS DATA

Jumlah responden sepanjang Triwulan IV tahun 2025 yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari BPTU HPT Sembawa adalah 31 (delapanpuluh delapan) responden dengan nilai rata-rata per unsur pelayanan adalah 3,65 kategori “SANGAT BAIK” dengan nilai rata-rata perunsur sebagai berikut :

Tabel 8. Nilai Unsur Terbesar dan Terkecil

No	Grade Unsur	Nilai	Unsur	Keterangan
1	Terbesar	3,90	U8	Penanganan Pengaduan
2	Terkecil	3,42	U5	Kesesuaian Pelayanan

Nilai SKM Triwulan IV tahun 2025 diperoleh dengan mengalikan nilai rata-rata dari sembilan unsur pelayanan dengan 25 sehingga diperoleh nilai 91,31. Berdasarkan nilai tersebut dan dengan melihat Tabel Nilai Persepsi, dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan BPTU HPT Sembawa adalah “SANGAT BAIK”.

Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan yang paling tinggi adalah Penanganan Pengaduan sebesar 3,90 dan NRR yang paling rendah adalah Kecepatan Pelayanan sebesar 3,52. Angka ini menunjukkan tingkat kepuasan pelayanan terbesar diperoleh dari Penanganan Pengaduan sebesar 3,90 Pengguna merasakan bahwa Penanganan Pengaduan di BPTU HPT Sembawa dilayani dengan sangat baik, sopan, cepat, nyaman dan semua yang terkait pelayanan dapat segera dipenuhi. Sedangkan tingkat kepuasan terkecil menurut pengguna layanan terletak pada Kesesuaian Pelayanan sebesar 3,42 yang menurut pengguna layanan merasa kurang puas terhadap Kesesuaian Pelayanan di BPTU HPT Sembawa.

Nilai rata-rata tertimbang per unsur adalah 3,65 sehingga unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan sebagai berikut :

1.	U1	Kesesuaian Persyaratan
2.	U4	Kesesuaian/Kewajaran Biaya
3.	U2	Prosedur Pelayanan
4.	U3	Kecepatan Pelayanan
5.	U5	Kesesuaian Pelayanan

4.1 Perbandingan target tahun 2025 dan realisasi Triwulan IV

Indeks kepuasan masyarakat atas BPTU HPT Sembawa yang diberikan pada Triwulan IV tahun 2025 adalah 3,65 Skala Likert atau mencapai 100 % dengan kategori Sangat Berhasil dari target sebesar 3,65 Skala Likert.

Tabel 9. Capaian Kinerja Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) atas layanan BPTU HPT Sembawa

IKU	
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas Layanan Publik BPTU HPT Sembawa	
Target 3,65 (Skala Likert)	Realisasi 3,65 (Skala Likert)
% Capaian 100 %	

4.2 Analisis penyebab keberhasilan kinerja

Unsur utama pelayanan yang dinilai dari masing-masing unit kerja untuk mengetahui kualitas pelayanannya yaitu: (1) persyaratan pelayanan; (2) prosedur pelayanan; (3) waktu pelayanan; (4) biaya/tarif; (5) produk layanan; (6) kompetensi pelaksana; (7) perilaku pelaksana; (8) penanganan pengaduan, saran dan keluhan; serta (9) Sarana dan prasarana.

BPTU HPT Sembawa terus berbenah untuk meningkatkan semua unsur tersebut agar pengguna layanan mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah. Pada tahun 2024, telah disahkan oleh Kepala BPTU HPT Sembawa yakni Standar Pelayanan Publik (SPP) BPTU HPT Sembawa Nomor 23001/OT.080/F.2.H/02/2024. Didalamnya terdapat

kesembilan unsur utama pelayanan yang dapat diakses dengan datang langsung di Unit Layanan BPTU HPT Sembawa. Website BPTU HPT Sembawa juga mengalami perkembangan fitur, yang diharapkan dapat mempermudah pengguna layanan mendapatkan informasi yang dibutuhkan mengenai produk atau layanan yang dimiliki BPTU HPT Sembawa. Disamping itu, SDM yang bertugas melayani atau menerima aduan dari masyarakat, selalu mendapatkan pelatihan keterampilan dan wawasan, sehingga output kinerja yang dilakukan terhadap pengguna layanan dapat dikatakan optimal. Kemudahan-kemudahan tersebut yang memberikan dorongan kepada pelanggan atau pengguna layanan untuk memberikan nilai yang baik atau kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh BPTU HPT Sembawa.

4.3 Analisis kegiatan yang menunjang keberhasilan pencapaian kinerja

Peningkatan kualitas pelayanan publik di BPTU HPT Sembawa didukung dua komponen utama, yaitu komitmen pimpinan dan sumber daya manusia yang kompeten. Sejak tahun 2019, Pimpinan dan seluruh pegawai BPTU HPT Sembawa rutin menyelenggarakan penandatanganan komitmen bersama yang didalamnya termasuk pelayanan prima dan keterbukaan informasi publik. Seluruh pegawai dalam melaksanakan tugas sehari-hari termasuk petugas di area pelayanan harus menerapkan SOP yang terstandarisasi melalui SNI ISO 9001:2015 tentang manajemen mutu dan SNI ISO 37001:2016 tentang anti penyuapan. Dari pelaksanaan kegiatan yang taat dengan prosedur, dapat dipastikan layanan yang diberikan kepada pelanggan baik eksternal maupun internal akan maksimal atau mencapai titik pelayanan prima. Kondisi tersebut yang menjadikan para pengguna layanan BPTU HPT Sembawa memberikan penilaian yang sangat baik atas kinerja pelayanan para petugas dan produk yang telah dibeli.

Komitmen keterbukaan informasi publik juga menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari peningkatan kinerja SKM. Dengan banyaknya kanal yang mudah diakses mengenai spesifikasi produk hingga laporan keuangan, pengguna layanan lebih cepat mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Komitmen tersebut terus ditingkatkan oleh BPTU HPT Sembawa, Berdasarkan hasil pengukuran SKM selama Triwulan IV Tahun 2025 seperti yang telah disajikan maka upaya-upaya perbaikan yang tetap perlu terus

dilakukan untuk meningkatkan capaian pelayanan prima atau pelayanan yang optimal kepada Masyarakat.

Untuk membuka komunikasi timbal balik dengan Masyarakat BPTU HPT Sembawa mengadakan Forum Konsultasi Publik (FKP) / Publik Hearing untuk mensosialisasikan standar pelayanan, bentuk pencegahan mal administrasi, memperoleh pemahaman hingga Solusi permasalahan isu strategis, menghimpun aspirasi dan harapan Masyarakat serta menyamakan persepsi guna memperkuat layanan dan tidak ada diskriminasi/perbedaan pelayanan kepada pengguna layanan.

BAB V

TINDAK LANJUT

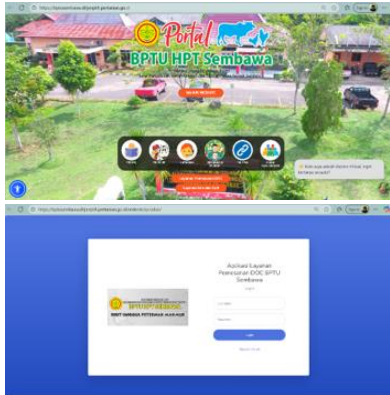
5.1 Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan IV

Berdasarkan hasil pengukuran SKM terhadap pelayanan yang dilakukan oleh BPTU HPT Sembawa selama Triwulan IV Tahun 2025, maka secara global dari 9 unsur pelayanan, kinerja pelayanan BPTU HPT Sembawa telah mencapai hasil yang Sangat Baik. Unsur pelayanan terbaik dicapai dalam unsur Penanganan Pengaduan, sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah diantara adalah unsur Kesesuaian Pelayanan. Meskipun telah dilakukan berbagai upaya perbaikan pada periode sebelumnya, seperti Pembuatan Aplikasi Pemesanan DOC, Pembuatan / Pemasangan Alur Layanan, dan pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP). Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan efektivitas penerapan inovasi dan optimalisasi sumber daya layanan. Kedepan, sebagai tindak lanjut pencapaian kinerja pelayanan publik yang lebih baik/optimal. maka BPTU HPT Sembawa akan terus melakukan perbaikan-perbaikan pada semua unsur pelayanan melalui upaya-upaya yang meliputi :

1. Optimalisasi Penggunaan Aplikasi Pemesanan DOC
 - Akan dibuatkan aplikasi terbaru yang lebih baik untuk proses pemesanan DOC
2. Peningkatan Kapasitas dan Koordinasi Petugas Layanan
 - Melakukan refreshment training bagi petugas loket dan admin layanan terkait standar waktu pelayanan dan etika pelayanan cepat.
3. Penguatan Sistem Antrian dan Respons Cepat
 - Membentuk tim tanggap cepat layanan untuk menindaklanjuti permintaan mendesak pengguna jasa.

5.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan III 2025

No	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan			Realisasi Pelaksanaan
			Okt 2025	Nov 2025	Des 2025	

1	Penyederhanaan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	Pembuatan aplikasi Pemesanan DOC (day old chicks) / Aplikasi pemesanan bibit ayam secara online pada website https://bptusembawa.ditjenpkh.pertanian.go.id/. Yang sebelumnya pemesanan masih dilakukan manual. 	√	√	√	100
2	Sosialisasi prosedur melalui berbagai media	- Pembuatan / pemasangan Tata Cara Pelayanan pada Website dan Meja Layanan  	√	√	√	100 %

BAB VI

PENUTUP

Secara global dari 9 unsur pelayanan yang telah dilakukan BPTU HPT Sembawa selama Triwulan IV Tahun 2025 kinerja pelayanan BPTU HPT Sembawa telah mencapai hasil yang Sangat Baik. Dalam upaya mencapai kinerja pelayanan publik yang lebih baik/optimal, maka BPTU HPT Sembawa terus melakukan perbaikan-perbaikan pada semua unsur pelayanan, sehingga indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPTU HPT Sembawa dapat meningkat.

Pengolahan Data Indeks Kepuasan Pelanggan (IKM)**Per Responden Per Unsur Pelayanan****Triwulan IV 2025**

Unit Kerja Pelayanan Publik : BPTU HPT Sembawa
Alamat : Jl. Raya Palembang Pangkalan Balai KM 29,
Sembawa, Kabupaten Banyasin,
Provinsi Sumatera Selatan
Telepon / Email : 08117853019

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	4	4	4	3	3	4	4
2	3	4	4	3	3	4	4	4	3
3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
5	4	3	3	3	4	4	4	4	4
6	4	4	3	3	3	3	4	4	4
7	4	4	3	3	4	3	3	4	3
8	4	3	4	3	3	4	3	4	4
9	3	3	3	3	3	4	4	3	4
10	3	4	3	3	3	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	4	3	4	3
12	3	3	3	3	3	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	4	4	3
14	3	3	3	4	3	4	3	4	3
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4
20	4	4	3	4	3	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	3	3	4	4	4	4	4	4
24	4	3	3	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	3	3	3	4	4	4
27	3	4	4	4	3	3	3	4	4
28	4	4	3	4	3	4	4	3	4
29	4	4	3	4	4	3	4	4	4
30	4	4	3	4	3	4	4	4	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai / Unsur	112	111	108	112	106	115	117	121	117

NRR / pertanyaan	3,61	3,58	3,48	3,61	3,42	3,71	3,77	3,90	3,77
NRR Tertimbang / pertanyaan	0,401	0,398	0,387	0,401	0,380	0,412	0,419	0,434	0,419
Kategori Per Unsur	A	A	B	A	B	A	A	A	A
IKM Unit pelayanan								^{*)} 3,652	^{**)} 91,308

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = 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 1/9

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,613
U2	Prosedur Pelayanan	3,581
U3	Kecepatan Pelayanan	3,484
U4	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	3,613
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,419
U6	Kompetensi Petugas	3,710
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,774
U8	Penanganan Pengaduan	3,903
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,774

IKM UNIT PELAYANAN :	91,31
Mutu Pelayanan :	Sangat Baik