

PERIODE JANUARI - AGUSTUS  
TAHUN 2023



**BPTUHPT PADANG MENGATAS**

**eXCELLENT BREEDS IS OUR PRIORITY**

# **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

**BPTUHPT PADANG  
MENGATAS**

## DAFTAR ISI

---

	<b>Halaman</b>
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Tujuan.....	3
1.3 Sasaran.....	3
1.4 Manfaat.....	4
1.5 Ruang Lingkup Lokasi Survey SKM.....	4
1.6 Jangka Waktu Survey.....	4

### **BAB II METODOLOGI PENGUKURAN**

2.1 Pelaksana.....	5
2.2 Tahapan dan Waktu Kegiatan Survey.....	5
2.3 Variabel Survey.....	5
2.4 Populasi dan Responden.....	7
2.4.1 Populasi.....	7
2.4.2 Responden.....	7
2.5 Metode Pengumpulan Data.....	9
2.6 Bentuk Jawaban/Hasil Responden.....	9
2.7 Pengolahan dan Analisis Data.....	10
2.8 Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM.....	11

**BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN PENGUKURAN SKM**

3.1 Data hasil penyusunan survey..... 13  
    3.1.1 Hasil SKM ..... 13  
    3.1.2 Hasil Survey SKM ..... 16  
    3.1.3 Prioritas peningkatan kualitas pelayanan..... 17  
3.2 Evaluasi pelaksanaan SKM..... 19  
3.3 Analisis Data..... 19

**BAB IV PENUTUP**

4.1 Hasil Analisa..... 26  
    4.1.1 Kesimpulan..... 26  
    4.1.2 Rekomendasi..... 27

**DAFTAR PUSTAKA..... 29**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

BPTUHPT Padang Mengatas selalu berhubungan dengan masyarakat selaku pengguna jasa. BPTUHPT Padang Mengatas selaku unit pelayanan publik yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Sedangkan pegawai BPTUHPT Padang Mengatas selaku pemberi layanan publik yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturanperundangan yang berlaku, dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa.

Pelayanan publik oleh Aparatur Pemerintah dewasa ini masih banyakdijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diamanatkan bahwa Instansi Pemerintah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan layanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah maka diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan zaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (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 aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Adapun dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) antara lain :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
6. Peraturan Menteri Pertanian No. 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

### **1.2. Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan disusunnya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada BPTUHPT Padang Mengatas pada (Januari s.d Agustus) tahun 2023 adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terkait pelayanan yang dilakukan oleh instansi serta bagaimana kinerja unit pelayanan publik secara berkala, dan selanjutnya digunakan sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan BPTUHPT Padang Mengatas.

### **1.3. Sasaran**

Sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah teridentifikasinya kualitas pelayanan di BPTUHPT Padang Mengatas dalam penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.

#### **1.4. Manfaat**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Monitoring kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui survei kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada BPTUHPT Padang Mengatas.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Unit Pelayanan Teknis (UPT) pada khususnya dan Kementerian Pertanian pada umumnya; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan BPTUHPT Padang Mengatas.

#### **1.5. Ruang Lingkup Lokasi Survei**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan di lingkup Kantor BPTUHPT Padang Mengatas.

#### **1.6. Jangka Waktu Survei**

Survei dilaksanakan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPTUHPT Padang Mengatas selama periode bulan Januari s.d Agustus 2023

## **BAB II METODOLOGI PENGUKURAN**

### **2.1 Pelaksana**

Petugas pencacah/pengumpul data sebagai pelaksana survei adalah staff/pegawai yang dibentuk dalam Surat Keputusan (SK) Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada BPTUHPT Padang Mengatas Tahun 2023.

### **2.2 Tahapan dan Waktu Kegiatan Survei**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada BPTUHPT Padang Mengatas (Januar s/d Agustus 2023) dilaksanakan dalam waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian tahapan dan waktu sebagai berikut:

- a. Tahap persiapan, 5 hari kerja (tanggal 2 sampai 7 Mei 2023)
- b. Tahap pelaksanaan pengumpulan data, 3 hari kerja (tanggal Juli sampai 20 Juni 2023).
- c. Tahap pengolahan data indeks, 3 hari kerja (tanggal 2 sampai 6 Juli 2023).
- d. Tahap penyusunan dan pelaporan hasil, 5 hari kerja (tanggal 7 sampai 16 Agustus 2023).

### **2.3 Variabel Survei**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel. Sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut :

1. **Persyaratan Pelayanan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

2. **Prosedur Pelayanan**, 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 telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Penanganan Pengaduan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. **Sarana dan prasarana**, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

## **2.4 Populasi & Responden**

### **2.4.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2015)<sup>1</sup>, populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan dicari kesimpulannya.

Dari data BPTUHPT Padang Mengatas jumlah pengguna jasa sebagai penghasil bibit sapi potong dan HPT yang unggul an berkualitas berjumlah 21 wiraswasta, PNS/TNI/Polri 32 orang, Pegawsai swasta 4 orag, Pelajar 11 orang, dan lainnya 7 orang.

### **2.4.2 Responden**

Responden merupakan sampel yang dipilih secara acak (random sampling) dari populasi yang merupakan pengguna jasa BPTUHPT Padang Mengatas. Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian (Sugiyono, 2015). Pengguna jasa yang menjadi responden adalah mereka yang datang ke Kantor BPTUHPT Padang Mengatas untuk melakukan bimtek, pelayanan purna jual, anak maang dan eduwisata dalam pelayanan

---

<sup>1</sup> Sugiyono, 2015, *Metode Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit Alfabeta, Bandung

Penarikan sampel menggunakan penarikan sampel sistematis, yang merupakan pengambilan setiap unsur ke dalam populasi, untuk dijadikan sampel. Pada penarikan sampel jenis ini, elemen dipilih dari populasi dengan interval yang sama menurut waktu, ukuran atau ruangan (Siagian & Sugiarto, 2000)<sup>2</sup>. Dalam pelaksanaan survey di kantor BPTUHPT Padang Mengatas digunakan penarikan sampel yang diambil dari populasi menurut waktu, yaitu setiap dua hari dan dimulai pada hari Senin sebagai hari pertama pelaksanaan survei.

Menurut Gay dan Diehl (1992)<sup>3</sup> ukuran sampel yang diterima akan sangat bergantung pada jenis penelitiannya :

1. Jika penelitiannya bersifat deskriptif, maka sampel minimumnya adalah 10% dari populasi.
2. Jika penelitiannya korelasional, sampel minimumnya adalah 30 subjek.
3. Apabila penelitian kausal perbandingan, sampelnya sebanyak 30 subjek per group.
4. Apabila penelitian eksperimental, sampel minimumnya adalah 15 subjek per group.

Berdasarkan pertimbangan bahwa survey yang dilaksanakan merupakan penelitian yang bersifat deskriptif, maka sampel minimum untuk responden BPTUHPT Padang Mengatas berdasar jumlah populasi sebanyak 80 responden.

---

<sup>2</sup> Siagian, D. & Sugiarto. 2000. *Metode Statistik*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

<sup>3</sup> Gay, L.R. dan Diehl, P.L. (1992), *Research Methods for Business and Management*, MacMillan Publishing Company, New York

## 2.5 Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan survei ini adalah data primer, yaitu pengisian kuisisioner SKM ada yang disiapkan pada bagian pelayanan dan pengisian langsung pada web BPTUHPT Padang Mengatas link [www.ikm.pertanian.go.id](http://www.ikm.pertanian.go.id) oleh petugas pencacah/pengumpul data yang sudah ditetapkan pada saat jam pelayanan di lokasi kantor BPTUHPT Padang Mengatas.

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu: Bagian I: Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin dan pendidikan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

## 2.6 Bentuk Jawaban/Hasil Responden

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang **sangat baik (mudah)** sampai dengan **tidak baik (tidak mudah)**. Untuk kategori tidak baik (tidak mudah) diberi nilai persepsi 1, kurang baik (kurang mudah) diberi nilai persepsi 2, baik (mudah) diberi nilai persepsi 3, sangat baik (sangat mudah) diberi nilai persepsi 4.

Contoh penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

- 1) Diberi nilai 1 (*tidak mudah*) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (*kurang mudah*) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (*mudah*) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit- belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (*sangat mudah*) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

## 2.7 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel. Proses dan Analisis data sesuai dengan petunjuk dalam keputusan MENPAN Nomor 14 Tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Terimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

$$IKM = \frac{\text{Total Dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

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

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

## 2.8 Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, berpedoman pada Keputusan Menpan Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagaimana tabel di bawah ini.

**Tabel 1.** Tabel nilai persepsi, interval SKM, interval konversi SKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

Semester	Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan
<b>Semester II (dua)</b>	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	3,065 – 3,532	76,61 – 88,30	B (Baik)
	4	3,533 – 4,00	88,31 – 100,00	A (Sangat Baik)

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat meliputi dua materi utama sebagai berikut:

**1. Indeks per unsur pelayanan**

Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111.

**2. Evaluasi hasil survei untuk prioritas peningkatan kualitas pelayanan**

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

**BAB III**  
**HASIL PENGUKURAN DAN PEMBAHASAN SKM**  
**3.1 Data Hasil Penyusunan Survei SKM**

**3.1.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat BPTUHPT Padang Mengatas.**Sebanyak 80 (Delapan Puluh) responden yang telah dilakukan survei pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan pada BPTUHPT Padang Mengatas, nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

Dari hasil pengolahan SKM per responden dan unsur pelayanan BPTUHPT Padang Mengatas diperoleh hasil sebagai berikut :

- a) Nilai rata-rata tertimbang = 3,39.
- b) Nilai IKM setelah dikonversi = 83,74.
- c) Mutu Pelayanan = B.
- d) Kinerja Unit Pelayanan = Baik.

Berdasarkan hasil perhitungan SKM, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan BPTUHPT Padang Mengatas dapat dilihat padatable di bawah ini :

**Tabel 2.** Hasil pengukuran setiap unsur pelayanan SKM BPTUHPT Padang Mengatas

No	Unsur Pelayanan	NRR	Hasil Pengukuran	NRR*1/4
1	Persyaratan	3.41	Baik	0,38
2	Prosedur	3.15	Baik	0,35
3	Biaya/Tarif	3.11	Baik	0,35
4	Waktu Pelayanan	3.65	Baik	0,41
5	Produk Layanan	3.53	Baik	0,39
6	Kompetensi Pelaksana	3.51	Baik	0,39
7	Perilaku Pelaksana	3.39	Baik	0,38
8	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	3.36	Baik	0,34
9	Sarana dan Prasarana	3.36	Baik	0,37
<b>Nilai Indeks</b>				<b>3,39</b>
<b>Nilai IKM setelah Dikonversikan</b>				<b>83,74</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>				<b>B</b>

	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>	<b>Baik</b>
--	-------------------------------	-------------

Keterangan :

- U1 s/d U14 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- $NRR \times 1/14$  : Nilai rata-rata kali bobot rata-rata tertimbang
- Nilai Indeks : Nilai Persepsi

Seperti yang terlihat pada Tabel 2. secara umum hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di BPTUHPT Padang Mengatas dengan klasifikasi **B (Baik)** dan nilai tertinggi pada unsur **Waktu Pelayanan (u4), (3,65)**. Hal ini menunjukkan pelayanan operasional yang diberikan petugas BPTUHPT Padang Mengatas secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang baik. Nilai terendah terjadi pada unsur **Biaya/Tarif (3,11) Prosedur (3,15), Perilaku Pelayanan (3,36)**.

**Tabel 5.** Kategori Mutu Pelayanan

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI SKM</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>KINERJA UNIT</b>
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
<b>3</b>	<b>3,0644 - 3,532</b>	<b>76,61 – 88,30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	3,532 – 4,00	88,30 – 100,00	A	Sangat Baik

Pengolahan SKM per responden dan per unsur pelayanan selengkapnya dapat dilihat pada *lampiran 1*.

### 3.1.2 Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan maka diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah yaitu : **Biaya / Tarif (3,11)** Beberapa kendala yang menyebabkan Biaya / Tarif mendapatkan angka yang paling rendah dengan penjelasan antara lain:

- a. Biaya / tarif yang telah tercantum pada PP 35 Tahun 2017 sudah sangat jelas , dari hasil peninputan data kuesioner masih terdapat pilihan yang menganggap **biaya/tarif** yang berlaku di BPTUHPT Padang Mengatas gratis, hal ini perlu diusulkan adanya perbaikan / revisi tentang aturan mengenai biaya/tarif yang berlaku di BPTUHPT Padang Mengatas

### **3.2 Evaluasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Terkait dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 di Lingkup BPTUHPT Padang Mengatas terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi. Diantaranya :

1. Perlunya pemberian pemahaman kepada masyarakat oleh petugas pelayanan publik terkait maksud setiap pertanyaan dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
2. Masyarakat cenderung memberikan jawaban yang normatif ketika mengisi kuesioner.

### **3.3 Analisis Data**

Berdasarkan analisa data yang diperoleh dari pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per responden dan per unsur pelayanan Tahun 2023 pada BPTUHPT Padang Mengatas, nilai SKM Unit Pelayanan adalah sebesar **83,74 poin** dengan nilai mutu pelayanan adalah

**B ( Baik).** Berikut akan disampaikan penjelasan masing-masing unsur pelayanan berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut.

#### **A. Persyaratan**

Analisa : Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 BPTUHPT Padang Mengatas mengenai **Persyaratan** memiliki nilai rata-rata **3,35** poin. Para responden menilai bahwa unsur pelayanan dalam hal persyaratan pelayanan kategori baik. Hal ini memberikan gambaran bahwa para responden cukup mengetahui dan menyanggupi persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

#### **B. Prosedur**

Analisa : Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 BPTUHPT Padang Mengatas mengenai **Sistem, Mekanisme dan Prosedur** memiliki nilai rata-rata **3,15** poin. Para responden menilai bahwa unsur pelayanan dalam hal prosedur pelayanan masih mengalami kendala bagi masyarakat dimana para responden masih belum sepenuhnya paham dan mengerti mengenai mekanisme proses pelayanan secara keseluruhan, khususnya kemudahan tahapan pelayanan

yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

### **C. Waktu Pelayanan**

Analisa : Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 BPTUHPT Padang Mengatas mengenai ***Kejelasan Petugas Pelayanan*** memiliki nilai rata-rata **3,65** poin. Para responden menilai bahwa unsur pelayanan dalam hal kecepatan pelayanan terbilang baik. Hal ini memberikan gambaran bahwa para responden cukup mengetahui dan mengapresiasi target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan nilai tersebut, perlu lebih diintensifkan dan ditingkatkan secara berkesinambungan dalam melakukan sosialisasi mengenai kecepatan pelayanan.

### **D. Biaya/Tarif**

Analisa : Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 BPTUHPT Padang Mengatas mengenai ***Biaya/ Tarif*** memiliki nilai rata-rata **3,11**

poin. Para responden menilai bahwa unsur pelayanan dalam hal kewajaran biaya pelayanan terbilang cukup baik. Hal ini memberikan gambaran bahwa para responden cukup mengetahui dan mengapresiasi keterjangkauan terhadap besarnya biaya yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah. Berdasarkan nilai tersebut, perlu lebih diintensifkan dan ditingkatkan secara berkesinambungan dalam melakukan sosialisasi mengenai kewajaran biaya pelayanan.

#### **E. Produk layanan**

Analisa : Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 BPTUHPT Padang Mengatas mengenai **Produk layanan** memiliki nilai rata-rata **3,53** poin. Para responden menilai bahwa unsur pelayanan dalam hal produk spesifikasi jenis pelayanan terbilang baik. Hal ini memberikan gambaran bahwa para responden cukup mengetahui dan mengapresiasi pelaksanaan waktu pelayanan, jumlah biaya, dan sertifikasi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan nilai tersebut, perlu lebih diintensifkan dan ditingkatkan secara berkesinambungan dalam melakukan sosialisasi mengenai kepastian jadwal pelayanan.

## **F. Kompetensi Pelaksana**

Analisa : Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 BPTUHPT Padang Mengatas mengenai ***Kompetensi Pelaksana*** memiliki nilai rata- rata **3,51** poin. Para responden menilai bahwa unsur pelaksana pelayanan terbilang cukup baik. Hal ini memberikan gambaran bahwa para responden cukup mengetahui dan mengapresiasi tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki pelaksana dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan nilai tersebut, perlu lebih diintensifkan dan ditingkatkan secara berkesinambungan dalam melakukan sosialisasi mengenai kemampuan pelaksana pelayanan.

## **G. Perilaku Pelaksana**

Analisa : Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 BPTUHPT Padang Mengatas mengenai ***Perilaku Pelaksana*** memiliki nilai rata-rata **3,39** poin. Para responden menilai bahwa unsur pelayanan dalam hal kesopanan dan keramahan pelayanan terbilang cukup baik. Hal ini terbilang cukup baik. memberikan gambaran bahwa para responden cukup mengetahui dan mengapresiasi sikap dan perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan masyarakat kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Berdasarkan nilai tersebut, perlu lebih diintensifkan dan ditingkatkan.

## **H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Analisa : Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 BPTUHPT Padang Mengatas mengenai ***Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan*** memiliki nilai rata-rata **3,36** Poin. Para responden menilai bahwa unsur pelayanan dalam hal ini terbilang kategori baik. memberikan gambaran bahwa para responden cukup mengetahui dan mengapresiasi kesungguhan pelaksana dalam memberikan tindaklanjut pengaduan, saran dan masukan yang tertulis melalui surat, email, dan websit.

## **I. Sarana dan Prasarana**

Analisa : Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 BPTUHPT Padang Mengatas mengenai *Sarana dan prasarana* memiliki nilai rata-rata **3,36** poin. Para responden menilai bahwa unsur pelayanan dalam hal ini terbilang cukup baik. memberikan gambaran bahwa para responden cukup mengetahui dan mengapresiasi kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

## **BAB IV PENUTUP**

### **4.1 Hasil Analisa**

Berdasarkan analisa data masing-masing unsur pelayanan tersebut diatas, maka perlu dipertahankan mutu pelayanan dan kinerja pada BPTUHPT Padang Mengatas, serta perbaikan dan peningkatan kualitas khususnya pada unsur pelayanan "**Biaya/Tarif**". Semua ini dapat dilakukan dengan cara lebih diintensifkan dan ditingkatkan secara berkesinambungan dalam melakukan sosialisasi mengenai seluruh unsur pelayanan baik. Sehingga mutu dan kualitas pelayanan BPTUHPT Padang Mengatas diharapkan dapat lebih baik di masa yang akan datang dan mendapatkan apresiasi dari masyarakat, khususnya pengguna jasa wilayah BPTUHPT Padang Mengatas

#### **4.1.1 Kesimpulan**

- 1) Berdasarkan hasil pengukuran setiap unsur Pelayanan Indeks Kepuasan Masyarakat pada BPTUHPT Padang Mengatas diperoleh tiga unsur pelayanan tertinggi yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat adalah : (1) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ; (2) Perilaku Pelaksana; dan (3) Kompetensi Pelaksana.
- 2) Unsur pelayanan terendah menurut masyarakat pengguna jasa adalah : (1) Biaya/tarif; (2) Produk pelayanan; (3) Persyaratan.
- 3) Kinerja unit di BPTUHPT Padang Mengatas adalah dengan kategorisasi **baik**, dengan mutu pelayanan **B**.

#### **4.1.2 Rekomendasi**

- 1) Unit Pelaksana Teknis (UPT) BPTUHPT Padang Mengatas perlu mengambil langkah dan kebijakan untuk lebih memperbaiki unsur pelayanan yang memiliki kategori rendah menurut penilaian masyarakat atau pengguna jasa.
- 2) Salah satu bentuk upaya perbaikan adalah dengan melakukan survey atau meminta masukan dari para pengguna jasa mengenai apa yang diharapkan oleh mereka dalam upaya lebih meningkatkan pelayanan para petugas di BPTUHPT Padang Mengatas.
- 3) Memberikan Sosialisasi dan pemberian pemahaman kepada pengguna jasa.

## DAFTAR PUSTAKA

Gay, L.R. dan Diehl, P.L. (1992), *Research Methods for Business and Management*, MacMillan Publishing Company, New York.

Siagian, D. & Sugiarto. 2000. *Metode Statistik*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sugiyono, 2015, *Metode Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN BPTUHPT PADANG MENGATAS  
BULAN JANUARI S/D AGUSTUS TAHUN 2023**

UNIT PELAYANAN : Balai Pembibitan Ternak Unggul Hijauan Pakan Ternak Padang Mengatas  
ALAMAT : Jl. Raya Payakumbuh-Lintau, KM.9 Pekan Sabtu, Kec. Luak Kab. Lima Puluh Kota,  
Payakumbuh. Sumatra Barat. PO BOX03. Kode Pos 26201.

NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
3	2	3	3	3	4	3	3	4
3	2	3	2	2	4	4	2	3
3	4	3	3	2	3	3	2	3
3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3	3	3
3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	3	2	4
4	3	3	4	4	4	3	2	3
3	3	3	4	4	4	4	2	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	4	3	4	4
4	2	3	4	4	4	4	4	3
4	2	4	4	4	4	4	4	4
4	2	3	3	3	3	4	3	3
4	4	3	4	4	4	3	2	4
3	3	3	4	4	4	4	2	3
4	2	3	4	4	3	3	4	3
4	2	3	4	4	2	3	4	4
4	3	3	3	3	4	2	2	4
3	3	3	3	3	2	2	3	3
4	3	3	4	3	2	3	3	3
3	3	3	3	4	2	3	3	3
4	2	4	3	4	4	3	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	2	4	4	3
3	3	3	4	3	3	4	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	3	2	4
4	3	3	4	4	4	3	2	3
3	3	3	4	4	4	4	4	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	3	2	4
4	3	3	4	4	4	3	2	3
3	3	3	4	4	4	4	4	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	4	3	4	4
4	2	3	4	4	4	4	4	3

3	4	3	3	2	3	3	4	3
3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3	3	3
3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	3	2	4
4	2	3	3	3	3	4	3	3
4	4	3	4	4	4	3	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	3
4	2	3	4	4	3	3	4	3
4	2	3	4	4	2	3	4	4
4	3	3	3	3	4	2	2	4
3	3	3	3	3	2	2	3	3
4	3	3	4	3	2	3	3	3
3	3	3	3	4	2	3	3	3
4	2	4	3	4	4	3	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	2	4	4	3
3	3	3	4	3	3	4	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	3	4	4
4	3	3	4	4	4	3	4	3
3	3	3	4	4	4	4	4	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	4	3	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	4	3	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	4	3	4	4
4	2	3	4	4	4	4	4	3
3	4	3	3	2	3	3	4	3
3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3	3	3
3	4	3	4	3	4	4	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	3	4	4
4	2	3	3	3	3	4	4	3
4	4	3	4	4	4	3	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	3

Jumlah nilai per unsur	255	235	233	273	264	264	254	252	253
Nilai rata-rata per unsur	3.41	3.15	3.11	3.65	3.53	3.51	3.39	3.36	3.36
Nilai rata rata tertimbang per unsur	0.38	0.35	0.35	0.41	0.39	0.39	0.38	0.37	0.37
IKM Unit pelayanan	<b>84.64</b>	<b>3.39</b>							
Mutu pelayanan	<b>B</b>	<b>Baik</b>							

Januari sd Agustus 2023	
Laki-Laki	68 Orang
Perempuan	7 Orang

Januari-Agustus	
PNS/TNI/POLRI	32 orang
Pegawai Swasta	4 orang
Wiraswasta/Usahawan	21 orang
Pelajar/Mahasiswa	11 orang
Lainnya	7 orang

**Mengetahui :**  
Kepala BPTU HPT Padang  
Mengatas



Dani Kusworo, S.Pt, M.Si  
NIP. 197902142011011007

**Padang Mengatas, 16 Agustus 2023**  
Subkooor Informasi Jasa Produksi



Multiviza Muslim, S.Pt, M.Pt  
NIP. 198110022008012013

