



Kementerian Pertanian - Direktorat Jenderal Perikanan dan Kesehatan Hewan

**BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL  
HIJAUAN PAKAN TERNAK  
PADANG MENGATAS**

**PKH  
BPTU-HPT  
PADANG MENGATAS**



# LAPORAN TAHUNAN **SKM** 2025

## BPTU HPT Padang Mengatas



BPTU-HPT Padang Mengatas



bptupatas@pertanian.go.id



0821-6940-2404  
0813-8408-1000

<https://bptupdgmengatas.ditjenpkh.pertanian.go.id>

# **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. Pelibatan 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 mengamanatkan 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, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan BPTU HPT Padang Mengatas sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 elaborasi 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**

Maksud dan tujuan disusunnya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada BPTUHPT Padang Mengatas pada (Oktober s.d Desember) tahun 2025 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 kebijakandalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan BPTUHPT Padang Mengatas. 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 BPTU HPT Padang Mengatas dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPTU HPT Padang Mengatas adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 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 BPTU HPT Padang Mengatas yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur 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, ketrampilan 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 waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### **2.4 Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) trisemester tertentu yaitu 1 (satu) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan. Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada BPTU HPT Padang Mengatas berdasarkan periode survei sebelumnya.. 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 655 orang.

## Permenpan 14 Tahun 2017

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

| Populasi<br>(N) | Sampel<br>(n) | Populasi<br>(N) | Sampel<br>(n) | Populasi<br>(N) | Sampel<br>(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           |

|     |     |      |     |         |     |
|-----|-----|------|-----|---------|-----|
| 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 |
| 140 | 103 | 700  | 248 | 10000   | 370 |
| 150 | 108 | 750  | 254 | 15000   | 375 |
| 160 | 113 | 800  | 260 | 20000   | 377 |
| 170 | 118 | 850  | 265 | 30000   | 379 |
| 180 | 123 | 900  | 269 | 40000   | 380 |
| 190 | 127 | 950  | 274 | 50000   | 381 |
| 200 | 132 | 1000 | 278 | 75000   | 382 |
| 210 | 136 | 1100 | 285 | 1000000 | 384 |

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 655 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| Jumlah Sampel Sesungguhnya |  | =             | 655 |
|----------------------------|--|---------------|-----|
| <b>Jenis Kelamin</b>       |  | <b>Jumlah</b> |     |
| Laki-Laki                  |  | 367           | 56% |
| Perempuan                  |  | 288           | 44% |
| <b>Pendidikan</b>          |  |               |     |
| SD ke Bawah                |  | 8             | 1%  |
| SLTP/SMP                   |  | 23            | 4%  |
| SLTA/SMA                   |  | 217           | 33% |
| D/III                      |  | 43            | 7%  |
| S1                         |  | 324           | 49% |
| S2                         |  | 40            | 6%  |
| <b>Pekerjaan</b>           |  | <b>Jumlah</b> |     |
| PNS/TNI/POLRI              |  | 79            | 12% |
| Swasta                     |  | 113           | 17% |
| Wirausaha                  |  | 77            | 12% |
| Pelajar                    |  | 230           | 35% |
| Lainnya                    |  | 156           | 24% |

| No | Karakteristik                  | Indikator               | Jumlah | Persentase |
|----|--------------------------------|-------------------------|--------|------------|
| 1  | Kategorisasi Pengguna Layanan  | Non Disabilitas         | 0      | 0%         |
|    |                                | Disabilitas             | 0      | 0%         |
| 2  | Kategorisasi Jenis Disabilitas | Disabilitas Fisik       | 0      | 0%         |
|    |                                | Disabilitas Intelektual | 0      | 0%         |
|    |                                | Disabilitas Mental      | 0      | 0%         |
|    |                                | Disabilitas Sensorik    | 0      | 0%         |



## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

|                        |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
|------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| SNilai /Unsur          | 2360  | 2422  | 266   | 2434  | 2423  | 2406  | 2388  | 2455  | 2373   |
| NRR / pertanyaan       | 3,61  | 3,70  | 3,68  | 3,72  | 3,70  | 3,67  | 3,65  | 3,75  | 3,62   |
| NRR tertbg/ pertanyaan | 0,401 | 0,410 | 0,408 | 0,412 | 0,411 | 0,408 | 0,405 | 0,416 | 0,402  |
| Kategori               | A     | A     | A     | A     | A     | A     | A     | A     | A      |
| IKM Unit pelayanan     |       |       |       |       |       |       |       | 3,673 | 91,828 |

Tabel . Detail Nilai SKM Per Unsur

## 1.3 Jenis Layanan di BPTU HPT Padang Mengatas

### Jenis Layanan BPTU HPT Padang Mengatas Tahun 2025

| Jenis Layanan                                                               | Jumlah Responden | Persyaratan | Prosedur | Waktu | Biaya | Produk | Kompetensi | Prilaku | Pengaduan | Sarpras | IKM Perjenis Layanan |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|----------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|---------|----------------------|
| Penjualan Bibit Temak                                                       | 47               | 3.55        | 3.62     | 3.70  | 3.66  | 3.60   | 3.77       | 3.51    | 3.79      | 3.72    | 3.65                 |
| Penjualan Seleksi Non Unggul                                                | 0                | 0           | 0        | 0     | 0     | 0      | 0          | 0       | 0         | 0       | 0                    |
| Penjualan Hasil Ikutan Temak                                                | 0                | 0           | 0        | 0     | 0     | 0      | 0          | 0       | 0         | 0       | 0                    |
| Penjualan Hijauan Pakan Temak                                               | 5                | 3.20        | 3.80     | 4.00  | 3.20  | 3.20   | 4.00       | 3.20    | 3.80      | 4.00    | 3.60                 |
| Bimtek                                                                      | 12               | 3.42        | 3.50     | 4.00  | 3.25  | 3.42   | 4.00       | 3.50    | 3.83      | 4.00    | 3.65                 |
| Layanan Pendukung (Konsultasi, Magang, Eduwisata, Narasumber, Perpustakaan) | 591              | 3.58        | 3.68     | 3.66  | 3.70  | 3.69   | 3.64       | 3.61    | 3.75      | 3.61    | 3.65                 |
| IKM Unit Layanan                                                            | 91.83            |             |          |       |       |        |            |         |           |         |                      |
| Mutu Unit Layanan                                                           | Sangat Baik      |             |          |       |       |        |            |         |           |         |                      |

Grafik. Nilai SKM Per Unsur



#### 1.4 Analisa dan Tindak Lanjut

Dari hasil survei menunjukkan bahwa unsur **Kesesuaian Persyaratan (U1)** memperoleh nilai paling rendah, yaitu 3,61. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih merasa bahwa persyaratan layanan belum sepenuhnya jelas, lengkap, atau mudah dipahami. Beberapa kemungkinan penyebab rendahnya nilai ini antara lain informasi persyaratan yang belum tersampaikan dengan baik, adanya perbedaan informasi yang diterima dari petugas, atau persyaratan yang dirasa terlalu banyak dan membingungkan. Kondisi ini dapat menimbulkan keluhan, membuat masyarakat harus bolak-balik melengkapi dokumen, dan akhirnya menurunkan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan.

##### A. Hasil Analisa Unsur U1 – Kesesuaian Persyaratan

1. Nilai terendah (3,61) menunjukkan bahwa masyarakat menilai persyaratan layanan masih belum sepenuhnya jelas, sesuai kebutuhan, atau mudah dipenuhi.
2. Kemungkinan permasalahan yang muncul:
  - Informasi persyaratan kurang jelas, tidak tertera secara lengkap di media informasi (website, poster, brosur, atau ruang layanan).
  - Persyaratan dianggap terlalu banyak sehingga menyulitkan pengguna layanan.
  - Tidak ada keseragaman informasi, sehingga masyarakat menerima informasi berbeda dari petugas yang berbeda.
  - Bahasa informasi persyaratan terlalu teknis, sehingga sulit dipahami masyarakat awam.
  - Kurangnya sosialisasi sehingga masyarakat baru mengetahui persyaratan saat tiba di loket, menyebabkan ketidakpuasan.
3. Dampak dari kondisi ini:
  - Meningkatnya keluhan atau pertanyaan berulang terkait persyaratan.
  - Proses layanan menjadi lebih lambat karena pemohon harus melengkapi dokumen tambahan.
  - Menurunnya persepsi masyarakat terhadap transparansi dan akuntabilitas penyelenggara layanan.

##### B. Rencana Tindak Lanjut (RTL)

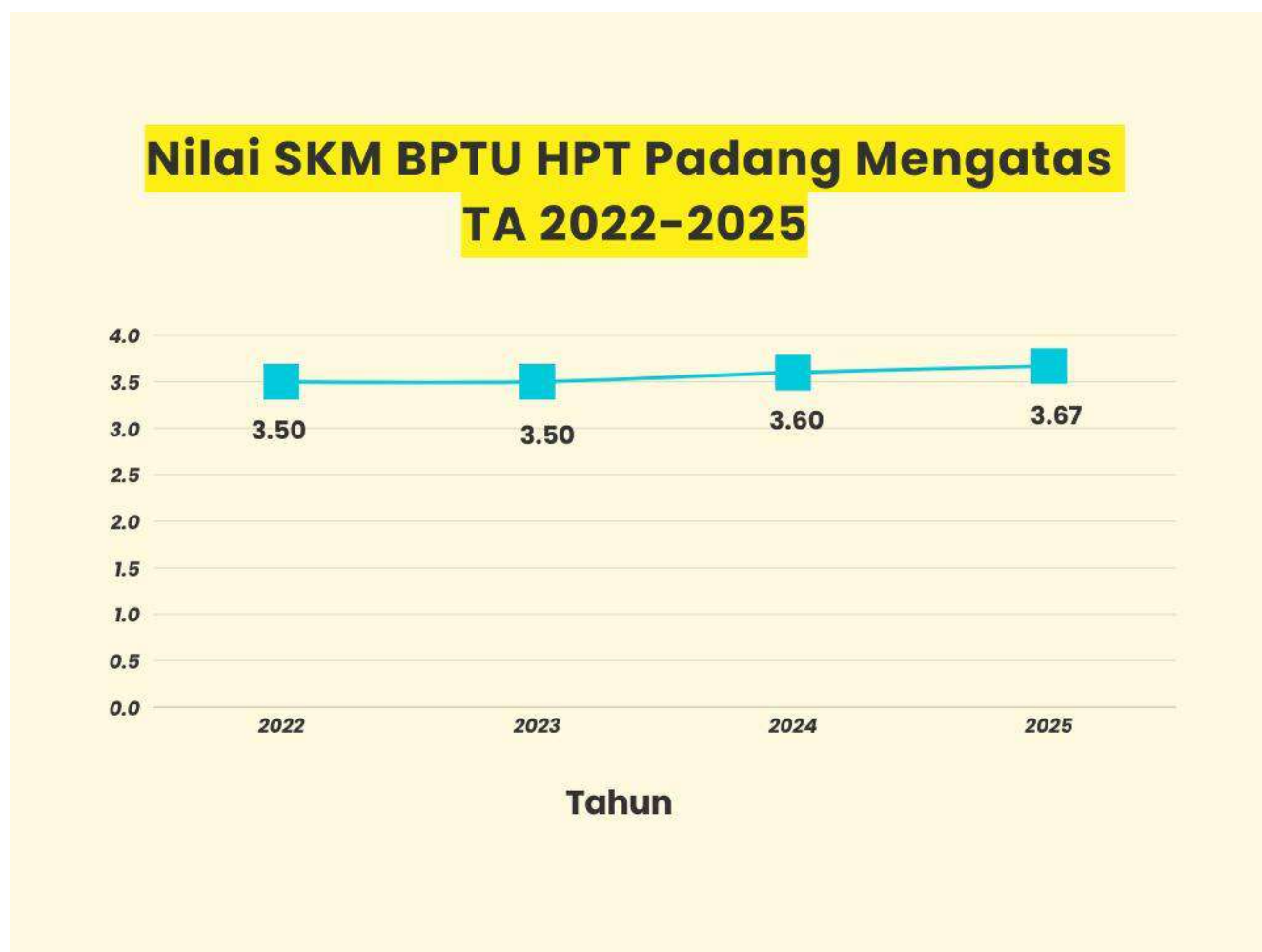
Untuk meningkatkan nilai unsur Kesesuaian Persyaratan, langkah-langkah perbaikan berikut dapat dilakukan:

1. Penyusunan dan Penyeragaman Informasi Persyaratan
  - ✓ Melakukan review seluruh persyaratan layanan untuk memastikan kelengkapan, relevansi, dan kesesuaian dengan regulasi terbaru.
  - ✓ Menyusun daftar persyaratan layanan yang seragam, ringkas, dan mudah dipahami.
  - ✓ Menetapkan template standar untuk publikasi informasi persyaratan.
2. Peningkatan Aksesibilitas Informasi
  - ✓ Memperbaiki dan memperbarui informasi di media publik:
  - ✓ Website resmi
  - ✓ Media sosial
  - ✓ Papan informasi di ruang tunggu
  - ✓ Brosur/leaflet
3. Sosialisasi Lebih Intensif kepada Masyarakat

Melakukan publikasi berkala mengenai persyaratan layanan melalui: Media sosial, Pojok informasi dan Kegiatan tatap muka forum konsultasi publik (FKP)

### 1.5 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan BPTU HPTPadang Mengatas dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 pada BPTUHPTPadangMengatas.

## BAB IV

### HASIL TINDAK LANJUT SKM PRIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh BPTUHPT Padang Mengatas periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat padatable di bawah ini:

**Ringkasan Hasil SKM Priode Tahun 2024**

| No. | Unsur Pelayanan               | Rata-rata |
|-----|-------------------------------|-----------|
| U1  | Kesesuaian Persyaratan        | 3,64      |
| U2  | Prosedur Pelayanan            | 3,65      |
| U3  | Kecepatan Pelayanan           | 3,68      |
| U4  | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya   | 3,63      |
| U5  | Kesesuaian Pelayanan          | 3,83      |
| U6  | Kompetensi Petugas            | 3,66      |
| U7  | Perilaku Petugas Pelayanan    | 3,65      |
| U8  | Penanganan Pengaduan          | 3,71      |
| U9  | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3,69      |

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024, diperoleh gambaran bahwa seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai di atas **3,60**, yang menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan sudah berjalan cukup baik. Namun demikian, terdapat beberapa unsur yang masih perlu mendapatkan perhatian khusus, terutama unsur dengan nilai terendah, yaitu **U4 – Kesesuaian/Kewajaran Biaya (3,63)**, **U1 – Kesesuaian Persyaratan (3,64)**, dan **U7 – Perilaku Petugas Pelayanan (3,65)**. Oleh karena itu, unit kerja melakukan tindak lanjut sebagai upaya peningkatan kualitas layanan di tahun berikutnya.

**Pertama, untuk unsur Kesesuaian/Kewajaran Biaya**, langkah tindak lanjut dilakukan dengan memastikan bahwa seluruh informasi terkait biaya layanan dipublikasikan secara transparan melalui berbagai media, baik di ruang pelayanan maupun media daring. Standar biaya layanan juga ditinjau kembali agar tetap sesuai ketentuan serta mudah dipahami masyarakat. Selain itu, petugas diberikan pengarahan untuk menyampaikan informasi biaya secara konsisten dan tidak menimbulkan multitafsir.

**Kedua, terhadap unsur Kesesuaian Persyaratan**, dilakukan pembaruan dan penyederhanaan informasi persyaratan layanan. Informasi ini disampaikan kembali kepada masyarakat melalui papan informasi, brosur, website, dan media sosial agar masyarakat dapat mengetahui persyaratan sebelum mengakses layanan. Unit kerja juga menegaskan keseragaman pemahaman bagi seluruh petugas sehingga tidak terjadi perbedaan penyampaian informasi terkait persyaratan.

Selanjutnya, **untuk unsur Perilaku Petugas Pelayanan**, dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui pembinaan rutin, penguatan etika pelayanan, serta monitoring berkala terhadap interaksi petugas dan pengguna layanan. Selain itu, dilakukan pengingat internal mengenai pentingnya sikap ramah, sopan,

dan responsif bagi seluruh petugas sebagai wujud komitmen pelayanan prima. **Sementara itu, unsur pelayanan lain yang memiliki nilai di atas 3,70** tetap dijaga kualitasnya melalui penguatan fasilitas sarana prasarana, peningkatan kecepatan pelayanan, serta optimalisasi penanganan pengaduan. Evaluasi berkala juga dilaksanakan untuk memastikan perbaikan layanan berjalan sesuai rencana.

Secara keseluruhan, hasil tindak lanjut SKM Tahun 2024 menjadi dasar peningkatan kualitas pelayanan di tahun 2025, dengan harapan masyarakat dapat merasakan pelayanan yang lebih mudah, cepat, transparan, dan memberikan kepuasan yang lebih baik di masa mendatang.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penilaian terhadap sembilan unsur pelayanan, diperoleh gambaran bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada dalam kategori baik, dengan **nilai rata-rata unsur berkisar antara 3,60 hingga 3,75**. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan secara umum telah memenuhi harapan masyarakat, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

Unsur dengan **nilai tertinggi adalah U8 – Penanganan Pengaduan (3,75)**, yang menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap respons petugas dalam menindaklanjuti keluhan dan masukan. Sementara unsur dengan **nilai terendah adalah U1 – Kesesuaian Persyaratan (3,61) dan U7 – Perilaku Petugas Pelayanan (3,67)**. Rendahnya nilai pada unsur tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat masih menemui kendala dalam memahami persyaratan layanan, serta menilai bahwa perilaku petugas masih perlu ditingkatkan untuk mencapai pelayanan prima.

Secara keseluruhan, capaian IKM ini mencerminkan bahwa penyelenggara layanan telah memberikan pelayanan yang cukup baik. Namun demikian, hasil ini juga menjadi masukan penting bahwa perlu dilakukan peningkatan khusus terutama pada aspek kejelasan persyaratan, keramah tamahan dan kesigapan petugas, serta konsistensi penyampaian informasi. Dengan melakukan tindak lanjut perbaikan pada unsur-unsur yang mendapat nilai rendah, kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkat pada periode survei berikutnya dan memberikan kepuasan yang lebih tinggi bagi masyarakat.

Padang Mengatas, 09 Desember 2025

**Kepala BPTU HPT Padang Mengatas**



(Farouk Mochtar, S.Pt, M.P)  
NIP. 1975042320021210001

## LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

## PERSEPSI LAYANAN MASYARAKAT DI BPTU HPT PADANG MENGATAS

Questioner ini berguna untuk mengukur kepuasan masyarakat atas layanan BPTU HPT Padang Mengatas Kementerian Pertanian terhadap masyarakat

Jawaban pertanyaan mencerminkan tingkat mutu pelayanan yaitu dari tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3 dan sangat baik diberi nilai persepsi 4.

shirkasani@gmail.com [Switch account](#)

Not shared

\* Indicates required question

**Nama**

Your answer:

**Jenis kelamin \***

☐ Perempuan

☐ Laki-Laki

**Usia \***

Your answer:

**Pendidikan terakhir \***

☐ SD Kebawah

☐ SLTP

☐ SLTA

☐ D1-D2-D3

☐ S-1

☐ S-2 Keatas

Pelayanan Utama \*

☐ PNS/TNI/Polri  
☐ Pegawai swasta  
☐ Wiraswasta/usahawan  
☐ Pelajar/Mahasiswa  
☐ Lainnya

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. \*

☐ Tidak mudah  
☐ Kurang mudah  
☐ Mudah  
☐ Sangat mudah

2. Bagaimana Pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. \*

☐ Tidak wajar  
☐ Kurang wajar  
☐ Wajar  
☐ Sangat wajar

3. Bagaimana Pencipta Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan. \*

☐ Tidak terjamin  
☐ Kurang terjamin  
☐ Terjamin  
☐ Sangat terjamin

4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya/tarif dalam pelayanan ?

☐ Tidak konsisten

☐ Kurang konsisten

☐ Konsisten

☐ Sangat konsisten

5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

☐ Tidak Jelas

☐ Kurang jelas

☐ Jelas

☐ Sangat jelas

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan/Kompetensi pelaksana dalam memberikan pelayanan

☐ Tidak mampu

☐ Kurang mampu

☐ Mampu

☐ Sangat mampu

7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

☐ Tidak cepat

☐ Kurang cepat

☐ Cepat

☐ Sangat cepat

8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

☐ Sangat membedakan

☐ Membedakan

☐ Kadang membedakan

☐ Tidak membedakan

9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.

☐ Tidak sopan dan tidak ramah

☐ Kurang sopan dan kurang ramah

☐ Sopan dan ramah

☐ Sangat sopan dan ramah

**Submit** Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

**Google Forms**



## 2. Eviden atau dokumentasi

### 1. Poster dan Banner





Kunjungan denmark dan afrika



## Kunjungan Prof. Thobela Louis Tyasi Beserta Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN)



BPTU-HPT Padang Mengatas



bptupotas@pertanian.go.id



0821-8840-2404  
0811-8408-1000

<http://bptupdgmgatas.ditjenpik.pertanian.go.id>

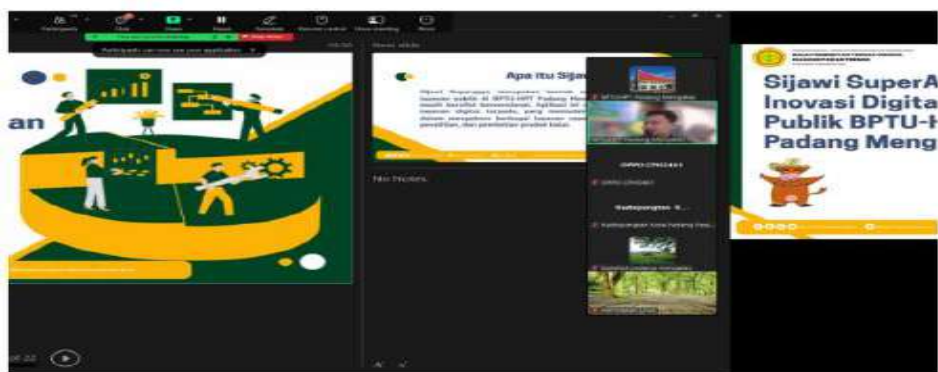


Lihat insight

Promosikan postingan



## Eviden Kegiatan FKP Tahun 2025





## Pembinaan Kelompok Ternak

