



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

PEMANTAUAN PERSEPSI PELANGGAN (SOP.04-IJP)

No. Revisi	: 00	Tgl. Efektif	: 01 Oktober 2024
Pelaihari, 01 Oktober 2024			
Dibuat oleh: Ketua Tim Kerja Informasi Jasa dan Produksi Kiki Kristianto, S.Pt NIP. 19790524 200501 1 001		Disetujui oleh: Kepala Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak drh. Samsul Fikar, M.Pt NIP. 19790630 200312 1 001	

DOKUMEN INI ADALAH MILIK:

Balai Pembibitan Ternak Unggul Dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT) Pelaihari
Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan
Kementerian Pertanian

Dilarang menggandakan dan mendistribusikan tanpa izin dari
Kepala BPTU-HPT Pelaihari



Standar Operasional Prosedur

PEMANTAUAN PERSEPSI PELANGGAN



No.Dokumen: SOP.04-IJP

No. Revisi: 00

Tanggal Terbit: 01-10-2024

RIWAYAT PERUBAHAN DOKUMEN

No Revisi	Tanggal	Bab	Uraian Perubahan
00	01-10-2024	Seluruh Bab	Dibuat pertama kali



Standar Operasional Prosedur

PEMANTAUAN PERSEPSI PELANGGAN



No.Dokumen: SOP.04-IJP

No. Revisi: 00

Tanggal Terbit: 01-10-2024

1. Tujuan

- 1.1 SOP ini ditujukan untuk memastikan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan penanganan keluhan/ komplain pelanggan dapat berjalan dengan baik
- 1.2 Menjamin bahwa pemantauan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan penanganan keluhan/ komplain pelanggan telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

2. Ruang Lingkup

- 2.1 Standar Operasional prosedur (SOP) ini hanya berlaku di BPTU-HPT Pelaihari
- 2.2 SOP ini mengatur proses tahapan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
- 2.3 SOP ini mengatur proses pengelolaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di BPTU-HPT Pelaihari
- 2.4 SOP ini mengatur proses penanganan dan pengelolaan keluhan pelanggan di BPTU-HPT Pelaihari

3. Istilah dan Definisi

- 3.1 Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan
- 3.2 Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah hasil pengukuran dari kegiatan SKM berupa angka dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- 3.4 Unit Kerja Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat UKPP adalah satuan kerja dan/atau Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang secara langsung memberikan pelayanan publik kepada masyarakat lingkup Kementerian Pertanian
- 3.5 Unsur SKM adalah unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik
- 3.6 Lembaga Lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan survei.
- 3.7 Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan



Standar Operasional Prosedur

PEMANTAUAN PERSEPSI PELANGGAN



No.Dokumen: SOP.04-IJP

No. Revisi: 00

Tanggal Terbit: 01-10-2024

- 3.8 Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 3.9 Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 3.10 Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan SKM untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
- 3.11 Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 3.12 Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku dan karakteristik beberapa orang utama dalam organisasi yang biasa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau sistem yang sudah ada.
- 3.13 Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan di bidang pertanian, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- 3.14 Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 3.15 Unit Kerja Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut UKPP adalah satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 3.16 Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel pengukuran IKM untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
- 3.17 Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
- 3.18 Persepsi dan keluhan pelanggan adalah pernyataan yang terdokumentasi dari pengguna terkait produk atau jasa di BPTU-HPT Pelaihari.
- 3.19 **Rekomendasi** adalah suatu ketetapan tindak lanjut sebuah proses yang diperlukan untuk perbaikan berkesinambungan.

4. Referensi

- 4.1 Standar SMM ISO 9001:2015 klausul 5.1.2, 8.2.1, 8.5.5, dan 9.1.2.
- 4.2 Pedoman Sistem Manajemen Mutu dan Anti Penyuapan (P. SMMAP-BPTU HPT Pelaihari) bagian 5.1.2, 8.1.2.1, 8.1.5.5, dan 9.1.2

	Standar Operasional Prosedur PEMANTAUAN PERSEPSI PELANGGAN	
No.Dokumen: SOP.04-IJP	No. Revisi: 00	Tanggal Terbit: 01-10-2024

- 4.3 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- 4.4 Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/Permentan/Ot.080/4/2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian

5. Penanggung Jawab

Ketua Tim Kerja Informasi dan Jasa Produksi

6. Pihak Terkait

- 6.1 Kepala Balai
- 6.2 Kepala Subbag Tata Usaha
- 6.3 Ketua Tim Kerja Pelayanan Teknis
- 6.4 Ketua Tim Kerja Prasarana dan Sarana Teknis
- 6.5 Sekretariat SMMAP
- 6.6 Pelanggan

7. Dokumen Terkait

Instruksi Kerja Pemantauan Persepsi Pelanggan (IK.01.04-IJP)

8. Ketentuan Umum

- 8.1 Bentuk pilihan jawaban atas kuesioner sebagaimana dimaksud mencerminkan tingkat kualitas pelayanan publik dimulai dari sangat baik atau sangat puas sampai dengan tidak baik atau tidak puas.
- 8.2 Tingkat kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibagi kedalam 4 (empat) kategori meliputi: tidak baik, diberi nilai persepsi 1; kurang baik, diberi nilai persepsi 2; baik, diberi nilai 3; atau sangat baik, diberi nilai persepsi 4.
- 8.3 Dalam hal penilaian dilakukan terhadap unsur prosedur pelayanan publik, diberikan nilai persepsi: a. 1 (tidak mudah) jika pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif; b. 2 (kurang mudah) jika pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah sehingga prosesnya belum efektif; c. 3 (mudah) jika pelaksanaan prosedur pelayanan mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan; atau d. 4 (sangat mudah) jika pelaksanaan prosedur pelayanan sangat jelas, mudah, sederhana sehingga prosesnya mudah dan efektif.



Standar Operasional Prosedur

PEMANTAUAN PERSEPSI PELANGGAN



No.Dokumen: SOP.04-IJP

No. Revisi: 00

Tanggal Terbit: 01-10-2024

- 8.4 BPTU-HPT Pelaihari melaksanakan SKM secara berkala paling sedikit 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun.
- 8.5 SKM sebagaimana dimaksud dilaksanakan untuk memperoleh IKM.
- 8.6 SKM sebagaimana dimaksud dilaksanakan melalui: a. pengumpulan data dan pengisian kuesioner; b. pengolahan data; c. analisis hasil SKM; dan d. rencana tindak lanjut.
- 8.7 SKM sebagaimana dimaksud dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip transparansi, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan, dan netralitas.
- 8.8 Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif dengan menanyakan kepada masyarakat mengenai unsur SKM.
- 8.9 Unsur SKM sebagaimana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas: a. persyaratan; b. sistem, mekanisme, dan prosedur; c. waktu penyelesaian; d. biaya atau tarif; e. produk spesifikasi jenis Pelayanan Publik; f. kompetensi pelaksana; g. perilaku pelaksana; h. penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan i. prasarana dan sarana.
- 8.10 Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaianya terhadap BPTU-HPT PELAIHARI.
- 8.11 Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat mutu pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.
- 8.12 Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing BPTU-HPT PELAIHARI. Untuk memenuhi akurasi hasil pengukuran indek, responden terpilih ditetapkan paling kurang 75 % dari jumlah populasi penerima layanan.
- 8.13 Lokasi pengumpulan data dilakukan di BPTU-HPT PELAIHARI.
- 8.14 Laporan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) paling sedikit dilakukan 2 kali (per Semester) dalam satu tahun.
- 8.15 Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektifitas.
- 8.16 Proses penetapan metode pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dikoordinir oleh Kasi Informasi dan Jasa Produksi.
- 8.17 Area distribusi berbasis sebaran dan karakteristik Wilayah Kerja BPTU-HPT Pelaihari.



Standar Operasional Prosedur

PEMANTAUAN PERSEPSI PELANGGAN



No.Dokumen: SOP.04-IJP

No. Revisi: 00

Tanggal Terbit: 01-10-2024

- 8.18 Petugas distribusi bertanggung jawab dalam memandu dan sosialisasi teknik pengisian kuisioner oleh responden.
- 8.19 Dalam peningkatan mutu pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.
- 8.20 Rekomendasi survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menjadi agenda dan dibahas pada Rapat Tinjauan Manajemen.
- 8.21 Tabel Nilai Persepsi IKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	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	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

- 8.22 Setiap Personil BPTU-HPT Pelaihari yang menerima keluhan pelanggan harus merekam dalam **formulir keluhan pelanggan** dan menyerahkannya kepada pihak terkait.
- 8.23 Keluhan yang akan ditindak lanjuti mencakup yang tertulis pada formulir keluhan pelanggan maupun yang keluhan lisan yang didokumentasikan oleh pihak BPTU-HPT Pelaihari.
- 8.24 Setiap bagian yang menerima keluhan pelanggan harus memberikan respon/menindak lanjuti.
- 8.25 Keluhan pelanggan yang tidak dapat diselesaikan oleh bagian terkait akan dibahas pada Rapat Tinjauan Manajemen untuk tindak lanjut penyelesaiannya.