



KEMENTERIAN PERTANIAN  
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN  
**PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI  
PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN**

JALAN RAYA PAJAJARAN KAV E 59 BOGOR 16128

TELEPON : 0251-8359462 FAKSIMILE : 0251-8380588 / 8328382

Website : <http://peternakankeswan.brmp.go.id> E-mail : [brmp.peternakankeswan@pertanian.go.id](mailto:brmp.peternakankeswan@pertanian.go.id)

Nomor : B- 625 /TU.020/H.5/07/  
Sifat : SEGERA  
Lampiran : 1 (satu) Berkas  
Hal : Laporan Hasil Penyusunan  
Survey Kepuasan Masyarakat Semester I 2025  
Lingkup PRMPKH

07 Juli 2025

Yth.  
Sekretaris Badan Standardisasi Instrumen Pertanian  
di  
Tempat

Dalam rangka pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit Kerja Lingkup Pusat Perakitan dan Modernisasi Peternakan dan Kesehatan Hewan (PRMPKH), bersama ini disampaikan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 Pusat Perakitan dan Modernisasi Peternakan dan Kesehatan Hewan. Laporan tersebut berdasarkan survei yang dilakukan pada bulan Januari - Juni tahun 2025.

Atas perhatian dan kerja sama yang baik, disampaikan terima kasih.



Kepala Pusat,

Dr. drh. Agus Susanto, M.Si  
NIP. 197102012002121002

**LAPORAN HASIL  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
LINGKUP PRMPKH  
SEMESTER I TAHUN 2025**



**AGRO MODERN**

**PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI  
PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN  
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN  
2024**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Survei Kepuasan Masyarakat pada Pusat Perakitan dan Modernisasi Peternakan dan Kesehatan Hewan (PRMPKH) Semester I tahun 2025 dapat dilaksanakan.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk menyejahterakan masyarakat (warga Negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Atas pemikiran tersebut maka PRMPKH selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan survei Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan menyebarkan kuisisioner kepada masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan PRMPKH.

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kami ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah bersedia mengisi lembar kuisisioner yang telah diberikan untuk membantu kelancaran pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini. Masukan dan saran yang sifatnya membangun juga kami harapkan untuk dapat memperbaiki pelayanan publik yang kami berikan ke depannya, serta menjadi tolak ukur kepada semua pihak terkait pelayanan publik.

Kami juga mengharapkan bahwa hasil pengukuran kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan, serta parameter terhadap unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan, dan dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Bogor, 30 Juni 2025

Kepala Pusat,



Dr. drh. Agus Susanto, M.Si

NIP. 197102012002121002

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	2
DAFTAR ISI .....	3
I. PENDAHULUAN .....	4
II. SURVEI SKM PRMPKH .....	6
III. ANALISIS DATA.....	8
IV. PELAPORAN DAN EVALUASI .....	10
V. KESIMPULAN .....	13
LAMPIRAN.....	14

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat pengguna inovasi teknologi peternakan dan veteriner yang dihasilkan PRMPKH Semester I (Januari – Juni) 2025, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Penyusunan ini dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

Kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu indikator performa pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik masih kurang optimal, dimana terdapat berbagai keluhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berbagai upaya telah dilakukan oleh unit pelayanan untuk meningkatkan mutu pelayanan, baik dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun melalui kebijakan-kebijakan. Beberapa kebijakan Pusat Perakitan dan Modernisasi Peternakan dan Kesehatan Hewan (PRMPKH) dalam mengelola pelayanan publik antara lain dengan diterbitkannya :

- a) Keputusan Kepala Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan Nomor 50/Kpts/OT.050/H.5/01/2025 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan Tahun 2025;
- b) Keputusan Kepala Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan Nomor 44/Kpts/OT.050/H.5/01/2025 tentang Penunjukan dan Penetapan Jadwal Petugas Pelayanan Informasi dan Perpustakaan Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan Tahun 2025;
- c) Keputusan Kepala Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan Nomor 43/Kpts/OT.050/H.5/01/2025 tentang Pembentukan Tim Pendukung Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu Pelaksana Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan Tahun 2025;
- d) Keputusan Kepala Pusat Perakitan dan Modernisasi Peternakan dan Kesehatan Hewan Nomor 25.7/Kpts/HM.130/H.5/06/2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik (SPP) Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan Tahun 2023.

### B. Maksud dan tujuan

Survei SKM dilaksanakan secara berkala dengan tujuan sebagai tolak ukur penilaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik serta untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan di PRMPKH sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Sementara SKM merupakan salah satu IKU dari Kepala PRMPKH.

### C. Metode

Pengukuran SKM berpedoman kepada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 dan Permentan Nomor 19 Tahun 2018. Pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner secara daring kepada responden. Responden merupakan pengguna jasa layanan yang diberikan oleh seluruh Tim Kerja yang ada di PRMPKH dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Responden tersebut berasal dari internal PRMPKH, lembaga pemerintah lainnya, swasta, perguruan tinggi, mahasiswa, maupun masyarakat umum.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna baik secara langsung maupun melalui whatsapp, link googledrive, email dan pada saat acara konsultasi, pameran, seminar dan lain-lain. Kegiatan survei SKM Semester I Tahun 2025 di PRMPKH dilaksanakan pada bulan Januari – Juni 2025.

### D. Manfaat

Diharapkan hasil pengukuran SKM di PRMPKH dapat menjadi bahan untuk mengetahui beberapa hal sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan di PRMPKH;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan di PRMPKH;
3. Survey Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di PRMPKH; serta
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.

## V. SURVEI SKM PRMPKH

### A. Unsur Pelayanan

Unsur (SKM) berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/8/2013, Tentang Pedoman Pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian terhadap 9 unsur yang *relevan*, *valid* dan *reliabel*, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
2. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
3. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
4. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
5. **Spesifikasi Produk Pelayanan**, yaitu kesesuaian produk yang diberikan dalam pelayan dengan yang diminta oleh penerima layanan;
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. **Kesopanan dan keramahan pelaksana**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
8. **Penanganan Pengaduan**, yaitu sikap dan kepastian penanganan pengaduan yang diperoleh dari penerima layanan sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
9. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;

### B. Responden

Responden dipilih secara acak mulai dari pegawai, pelajar, mahasiswa, guru, dosen, dan pejabat fungsional lainnya seperti arsiparis, pustakawan, pengambil kebijakan, penyuluh, pengkaji serta praktisi peternakan di seluruh Indonesia dan masyarakat yang tertarik dengan peternakan. Periode survei SKM semester I pada bulan Januari – Juni 2025 diterima sejumlah 276 kuesioner.

### C. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan UKPP

Dari hasil pengumpulan kuesioner dilakukan penghitungan secara manual yang akan diperoleh Nilai Persepsi yang ditentukan dengan rentang nilai 1 sampai dengan

4. Interval SKM merupakan nilai rata-rata yang diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi. Nilai Interval Konversi diperoleh dari nilai rata-rata dikalikan dengan 0,071 yang merupakan bobot nilai rata-rata tertimbang. Mutu pelayanan dikelompokkan kedalam 4 tingkatan dari D sampai dengan A, serta dikategorikan dari Tidak Baik sampai dengan Sangat baik.

## VI. ANALISIS 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 pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{SKM UKPP} \times 25$$

**Tabel 1.** Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja UKPP

Nilai persepsi	Nilai interval SKM	Nilai interval konversi SKM	Mutu Pelayanan
1	1,00-1,75	25,00-64,99	D Tidak baik
2	1,76-2,50	65,00-76,60	C Kurang baik
3	2,51-3,25	76,61-88,30	B Baik
4	3,26-4,00	88,31-100,00	A Sangat baik

## IV. PELAPORAN DAN EVALUASI

### A. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) PRMPKH 2025

Kuesioner SKM PRMPKH disebarikan kepada responden/pemohon informasi di PRMPKH selama periode Januari - Juni 2025. Respondennya antara lain masyarakat maupun stakeholder yang meminta layanan informasi baik terkait layanan informasi, layanan peminjaman fasilitas PRMPKH, layanan konsultasi, layanan tim kerja program, layanan tim kerja evaluasi, layanan tim kerja tata usaha, layanan tim kerja kepegawaian, layanan tim kerja kerjasama dan layanan tim kerja penyebarluasan hasil PRMPKH. Kuesioner yang telah diisi oleh responden sebanyak 276 orang dengan hasil rekapitulasi data diperoleh dari responden yang diterima untuk ke-9 unsur pelayanan terlampir pada (Tabel 2).

- Nilai Survey Kepuasan adalah: 3,713 merupakan penjumlahan 9 unsur pelayanan dari Nilai Rata-rata tertimbang per unsur x 0,0111
- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai dasar:  $3,713 \times 25 = 92,83$
- Mutu Pelayanan: **A**
- Kinerja Unit Pelayanan **SANGAT BAIK**

Tabel 2. Hasil pengukuran 9 unsur pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan Periode Jan – Juni 2025	
		Nilai Rata-rata	Persentase (%)
1	Persyaratan	3,598	89,95
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,591	89,76
3	<b>Waktu Penyelesaian</b>	<b>3,783</b>	<b>95,57</b>
4	Biaya/Tarif	3,993	99,82
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,565	89,13
6	Kompetensi Pelaksana	3,703	92,57
7	Perilaku Pelaksana	3,627	90,67
8	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<b>3,826</b>	<b>95,65</b>
9	Sarana dan Prasarana	3,736	93,39

Hasil pengukuran SKM bulan Januari - Juni 2025 untuk nilai tertinggi pada Biaya/Tarif, Penanganan Pengaduan, saran dan masukan serta waktu penyelesaian layanan PRMPKH. Hal ini sesuai dengan maklumat dan komitmen pelayanan publik PRMPKH bahwa PRMPKH akan selalu berusaha memberikan pelayanan berkualitas, cepat, mudah, transparan, aman, nyaman dan terukur serta akuntabel sesuai standar pelayanan.

Nilai terendah pada Produk spesifikasi jenis pelayanan, hal ini disebabkan di PRMPKH saat ini hanya tersedia 2 jenis pelayanan antara lain layanan informasi dan layanan perpustakaan. Apabila ada pemohon yang mengajukan layanan terkait produk peternakan dan informasi teknis lainnya, diteruskan ke unit kerja teknis lingkup PRMPKH antara lain Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Veteriner, Balai

Perakitan dan Balai Perakitan dan Pengujian Unggas dan Aneka Ternak, Loka Perakitan dan Pengujian Ruminansia Besar dan Loka Perakitan dan Pengujian Ruminansia Kecil.

Pemohon informasi apabila ingin mendapatkan layanan informasi publik PRMPKH wajib mengajukan permohonan informasi melalui portal pelayanan informasi PRMPKH *on-site* (Silayan Online <https://nakeswan-bsip-ppid.pertanian.go.id/>) ataupun via email dan website. Hal ini untuk memudahkan dan terfasilitasinya pemohon dalam memperoleh informasi yang dikehendaki. Pemohon juga perlu untuk mengisi SKM Online apabila sudah mendapatkan informasi yang dikehendaki sebagai rekapitulasi penilaian Kepuasan Masyarakat di PRMPKH.

### **B. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Pengujian Standar Instrumen Unggas dan Aneka Ternak (BPSI-UAT)**

Kuesioner diisi oleh responden pada Balai Pengujian Standar Instrumen Unggas dan Aneka Ternak selama periode Januari - Juni 2025 dalam kunjungan tamu, peserta PKL dan magang dan kuesioner yang telah diisi oleh responden sebanyak 115 responden. Hasil rekapitulasi data diperoleh dari responden yang diterima untuk ke-9 unsur pelayanan tersaji pada tabel 4.

- Nilai Survey Kepuasan adalah: 3,622 merupakan penjumlahan 9 unsur pelayanan dari Nilai Rata-rata tertimbang per unsur x 0,0111
- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai dasar:  $3,622 \times 25 = 90,43$
- Mutu Pelayanan: **A**
- Kinerja Unit Pelayanan **SANGAT BAIK**

Tabel 4. Hasil pengukuran 9 unsur pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan Periode Jan – Juni 2024	
		Nilai Rata-rata	Persentase (%)
1	Persyaratan	4,00	100,00
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,55	88,75
3	Waktu Penyelesaian	3,34	83,50
4	Biaya/Tarif	3,98	99,50
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,85	96,25
6	Kompetensi Pelaksana	3,33	83,25
7	Perilaku Pelaksana	3,13	78,25
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,81	95,25
9	Sarana dan Prasarana	3,53	88,25

Hasil pengukuran IKM semester I tahun 2025 BPSI UAT untuk nilai tertinggi pada terdapat pada Persyaratan dengan nilai 4,00. Sedangkan untuk terendah didapatkan pada unsur perilaku pelaksana. Hal ini disebabkan kurang detailnya petugas dalam memberikan informasi dan belum optimalnya penggunaan ruang layanan PPID sehingga publik mengasumsikan bahwa petugas tidak ada di

tempat dan tidak profesional. Hal ini kedepan perlu mendapatkan perhatian khusus dari unit pelayanan. Perlu dilakukan sosialisasi lebih intens di berbagai media yang dimiliki agar masyarakat memahami dan mendapatkan kemudahan pelayanan.

### C. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) LPSI Ruminansia Besar

Kuesioner diisi oleh responden pada Loka Perakitan dan Pengujian Ruminansia Besar selama periode Januari - Juni 2025 dalam kunjungan tamu, peserta PKL dan magang dan kuesioner yang telah diisi oleh responden sebanyak 16 responden. Hasil rekapitulasi data diperoleh dari responden yang diterima untuk ke-9 unsur pelayanan tersaji pada tabel 4.

- Nilai Survey Kepuasan adalah: 3,614 merupakan penjumlahan 9 unsur pelayanan dari Nilai Rata-rata tertimbang per unsur x 0,0111
- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai dasar:  $3,614 \times 25 = 90,53$
- Mutu Pelayanan: **A**
- Kinerja Unit Pelayanan **SANGAT BAIK**

Tabel 4. Hasil pengukuran 9 unsur pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan Periode Jan – Juni 2025	
		Nilai Rata-rata	Persentase (%)
1	Persyaratan	3,590	89,75
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,525	88,11
3	Waktu Penyelesaian	3,459	86,47
4	Biaya/Tarif	3,508	87,70
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,426	85,66
6	Kompetensi Pelaksana	3,705	92,62
7	Perilaku Pelaksana	3,787	94,67
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,967	99,18
9	Sarana dan Prasarana	3,590	89,75

Hasil pengukuran IKM Semester I tahun 2025 diperoleh nilai tertinggi pada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Hal ini sesuai dengan janji pelayanan yang telah ditetapkan sedangkan nilai terendah pada produk spesifikasi jenis dan pelayanan. Hal ini dikarenakan adanya kurang pahaman dari stakeholder dalam menerima informasi yang disampaikan oleh pemberi layanan terkait detail layanan yang diberikan. Sehingga perlunya komunikasi dua arah atau diskusi dalam sistem komunikasi antara pemberi layanan dengan penerima layanan.

### D. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) LPSI Ruminansia Kecil

Loka Perakitan dan Pengujian Standar Instrumen Ruminansia Kecil melaksanakan survey SKM periode Januari – Juni 2025. Kuisisioner yang telah

disebarkan dan diistribusikan kepada stakeholder, masyarakat maupun instansi pemerintahan lainnya telah didapatkan feedback sebanyak 87 responden. Hasil rekapitulasi data diperoleh dari responden yang diterima untuk ke-9 unsur pelayanan tersaji pada tabel 5.

- Nilai Survey Kepuasan adalah: 3,446 merupakan penjumlahan 9 unsur pelayanan dari Nilai Rata-rata tertimbang per unsur x 0,0111
- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai dasar:  $3,446 \times 25 = 91,10$
- Mutu Pelayanan: **A**
- Kinerja Unit Pelayanan **SANGAT BAIK**

Tabel 5. Hasil pengukuran 9 unsur pelayanan LPSI Ruminansia Kecil.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan Periode Jan – Juni 2025	
		Nilai Rata-rata	Persentase (%)
1	Persyaratan	3,621	82,27
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,460	84,75
3	Waktu Penyelesaian	3,529	83,10
4	Biaya/Tarif	3,724	90,10
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,609	82,27
6	Kompetensi Pelaksana	3,540	83,37
7	Perilaku Pelaksana	3,736	87,22
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,632	84,62
9	Sarana dan Prasarana	3,977	98,35

Berdasarkan rekapitulasi pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ada nilai unsur yang paling rendah adalah Prosedur (3,460) sedangkan nilai unsur yang paling tinggi adalah Unsur Sarana dan prasarana (3,977) Laporan hasil IKM yang dilakukan oleh Loka Perakitan dan Pengujian Ruminansia Kecil dilaporkan bulan dan per triwulan.

## LAMPIRAN

**Lampiran 1. Rekapitulasi SKM PRMPKH**

Bulan Januari – Juni 2025										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah Nilai per Unsur	993	991	1.044	1.102	984	1.022	1.001	1.031	1.056	
N Rata-rata Tertimbang Unsur	3,598	3,591	3,783	3,993	3,565	3,703	3,627	3,736	3,826	<b>3,713</b> *)
SKM Unit Pelayanan										<b>92,83</b> **)

**Keterangan :**

U1 - U9 : Unsur-unsur pelayanan  
**NRR** : Nilai Rata-rata  
 SKM : Survey Kepuasan Masyarakat  
 \*) : Jumlah NRR SKM Tertimbang  
 \*\*) : Jumlah NRR Tertimbang x 25  
 NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi  
 NRR Tertimbang per Unsur : NRR per unsur x 0.0111

**SKM UNIT PELAYANAN :**

**Mutu Pelayanan**

**A (Sangat Baik)** : 88,31 - 100,00  
 B (Baik) : 76,61 - 88,30  
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60  
 D ( Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%
U1	Persyaratan	3,598	89,95
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,591	89,76
U3	Waktu Penyelesaian	3,783	94,57
U4	Biaya/Tarif	3,993	99,82
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,565	89,13
U6	Kompetensi Pelaksana	3,703	92,57
U7	Perilaku Pelaksana	3,627	90,67
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,826	95,65
U9	Sarana dan Prasarana	3,736	93,39
<b>NRR Tertimbang Unsur</b>		<b>3,713</b>	<b>92,83</b>

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN**  
**KEMENTERIAN PERTANIAN**  
**BULAN JANUARI s/d JUNI**  
**TAHUN ANGGARAN 2025**

NILAI SKM	NAMA LAYANAN :		RESPONDEN	
<b>92,83</b>	JUMLAH	: 276 Responden		
	JENIS KEL	: Laki-laki	= 183	Orang
		Perempuan	= 93	Orang
	PENDIDIKAN	: SD	= 0	Orang
		SMP	= 0	Orang
		SLTA	= 31	Orang
		D I/II/III	= 50	Orang
		S-1	= 133	Orang
		S-2 Keatas	= 62	Orang
		<b>TOTAL</b>	<b>276</b>	<b>Orang</b>
	Periode Survei	: 01 Januari s/d 30 Juni 2025		

- |                           |                    |
|---------------------------|--------------------|
| a. Nilai SKM              | <b>92,83</b>       |
| b. Mutu Pelayanan         | <b>A</b>           |
| c. Kinerja Unit Pelayanan | <b>Sangat Baik</b> |

**Lampiran 2. Rekapitulasi SKM BRMP UAT**

Bulan Januari – Juni 2025										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah Nilai per Unsur										
N Rata-rata Tertimbang Unsur	4.00	3.55	3.34	3.98	3.85	3.33	3.13	3.81	3.53	3.62 *)
SKM Unit Pelayanan										90.43 **)

**Keterangan :**

- U1 - U9 : Unsur-unsur pelayanan  
**NRR : Nilai Rata-rata**  
 SKM : Survey Kepuasan Masyarakat  
 \*) : **Jumlah NRR SKM Tertimbang**  
 \*\*) : Jumlah NRR Tertimbang x 25  
 NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi  
 Jumlah kuesioner yang terisi  
 NRR Tertimbang : NRR per unsur x 0.0111  
 per Unsur

**SKM UNIT PELAYANAN :**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%
U1	Persyaratan	4.00	100,00
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.55	88,75
U3	Waktu Penyelesaian	3.34	83,50
U4	Biaya/Tarif	3.98	99,50
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.85	96,25
U6	Kompetensi Pelaksana	3.33	83,25
U7	Perilaku Pelaksana	3.13	78,25
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.81	95,25
U9	Sarana dan Prasarana	3.53	88,25
<b>NRR Tertimbang Unsur</b>		<b>3.62</b>	<b>90.43</b>

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN UNGGAS DAN ANEKA TERNAK  
KEMENTERIAN PERTANIAN  
BULAN JANUARI s/d JUNI  
TAHUN ANGGARAN 2025**

NILAI SKM	NAMA LAYANAN :		RESPONDEN	
<b>90,43</b>	JUMLAH	: 115 Responden		
	JENIS KEL	: Laki-laki = 76	Orang	
		Perempuan = 39	Orang	
	PENDIDIKAN	: SD =	Orang	
		SMP =	Orang	
		SMA =	Orang	
		D I/II/III =	Orang	
		S-1 =	Orang	
		S-2 Keatas =	Orang	
		<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>Orang</b>
	Periode Survei	: 01 Januari s/d 30 Juni 2024		

- a. Nilai SKM  
b. Mutu Pelayanan  
c. Kinerja Unit Pelayanan

**90,43**  
**A**  
**SANGAT BAIK**

**Lampiran 3. Rekapitulasi SKM BRMP Ruminansia Besar**

Bulan Januari – Juni 2025										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah Nilai per Unsur	3.472	3.361	3.370	3.370	3.389	3.500	3.704	3.796	3.454	
N Rata-rata Tertimbang Unsur	0,385	0,373	0,374	0,374	0,376	0,389	0,411	0,421	0,383	<b>3,614</b> *)
SKM Unit Pelayanan										<b>90,53</b> **)

**Keterangan :**

U1 - U9 : Unsur-unsur pelayanan  
**NRR** : **Nilai Rata-rata**  
 SKM : Survey Kepuasan Masyarakat  
 \*) : **Jumlah NRR SKM Tertimbang**  
 \*\*) : Jumlah NRR Tertimbang x 25  
 NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi  
 Jumlah kuesioner yang terisi  
 NRR Tertimbang : NRR per unsur x 0.0111  
 per Unsur

**SKM UNIT PELAYANAN :**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%
U1	Persyaratan	3,590	89,75
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,525	88,11
U3	Waktu Penyelesaian	3,495	86,47
U4	Biaya/Tarif	3,508	87,70
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,426	85,66
U6	Kompetensi Pelaksana	3,705	92,62
U7	Perilaku Pelaksana	3,787	94,67
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,967	99,18
U9	Sarana dan Prasarana	3,590	89,75
<b>NRR Tertimbang Unsur</b>		<b>3,614</b>	<b>90,53</b>

**Mutu Pelayanan**

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00  
**B (Baik) : 76,61 - 88,30**  
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60  
 D ( Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**LOKA PERAKITAN DAN PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN RUMINANSIA BESAR**  
**KEMENTERIAN PERTANIAN**  
**BULAN JANUARI s/d JUNI**  
**TAHUN ANGGARAN 2025**

NILAI SKM	NAMA LAYANAN :		RESPONDEN	
<b>90,53</b>	JUMLAH	: 16 Responden		
	JENIS KEL	: Laki-laki	= 13	Orang
		Perempuan	= 3	Orang
	PENDIDIKAN	: SD	=	Orang
		SMP	=	Orang
		SMA	=	Orang
		D I/II/III	= 7	Orang
		S-1	= 3	Orang
		S-2 Keatas	= 3	Orang
		<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>Orang</b>
	Periode Survei	: 01 Januari s/d 31 Juni 2025		

- a. Nilai SKM  
b. Mutu Pelayanan  
c. Kinerja Unit Pelayanan

**90,53**  
**A**  
**SANGAT BAIK**

**Lampiran 3. Rekapitulasi SKM BRMP Ruminansia Kecil**

Bulan Januari – Juni 2025										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah Nilai per Unsur	3.291	3.390	3.324	3.604	3.291	3.335	3.489	3.385	3.934	
N Rata-rata Tertimbang Unsur	0,365	0,376	0,369	0,400	0,365	0,370	0,387	0,376	0,437	<b>3,446</b> *)
SKM Unit Pelayanan										<b>90.097</b> **)

**Keterangan :**

U1 - U9 : Unsur-unsur pelayanan  
**NRR** : **Nilai Rata-rata**  
 SKM : Survey Kepuasan Masyarakat  
 \*) : **Jumlah NRR SKM Tertimbang**  
 \*\*) : Jumlah NRR Tertimbang x 25  
 NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi  
 Jumlah kuesioner yang terisi  
 NRR Tertimbang : NRR per unsur x 0.0111  
 per Unsur

**SKM UNIT PELAYANAN :**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%
U1	Persyaratan	3,291	82,27
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,390	84,75
U3	Waktu Penyelesaian	3,324	83,10
U4	Biaya/Tarif	3,604	90,10
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,291	82,27
U6	Kompetensi Pelaksana	3,335	83,37
U7	Perilaku Pelaksana	3,489	87,22
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,385	84,62
U9	Sarana dan Prasarana	3,934	98,35
<b>NRR Tertimbang Unsur</b>		<b>3,446</b>	<b>90.097</b>

**Mutu Pelayanan**

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00  
**B (Baik) : 76,61 - 88,30**  
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60  
 D ( Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
LOKA PERAKITAN DAN PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN RUMINANSIA KECIL  
KEMENTERIAN PERTANIAN  
BULAN JANUARI s/d JUNI  
TAHUN ANGGARAN 2025**

NILAI SKM	NAMA LAYANAN :			RESPONDEN
<b>91,10</b>	JUMLAH	:	87 Responden	
	JENIS KEL	:	Laki-laki = 61	Orang
			Perempuan = 26	Orang
	PENDIDIKAN	:	SD = 0	Orang
			SMP = 0	Orang
			SMA = 24	Orang
			D I/II/III = 2	Orang
			S-1 = 58	Orang
			S-2 Keatas = 3	Orang
			<b>TOTAL = 87</b>	<b>Orang</b>
	Periode Survei	:	01 Januari s/d 31 Juni 2025	

- |                           |                    |
|---------------------------|--------------------|
| a. Nilai SKM              | <b>96,10</b>       |
| b. Mutu Pelayanan         | <b>A</b>           |
| c. Kinerja Unit Pelayanan | <b>SANGAT BAIK</b> |