



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- 1167 /TU.020/H.5/10/2025  
Sifat : SEGERA  
Lampiran : 1 (satu) Berkas  
Hal : Laporan Akhir Hasil Penyusunan  
Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2025

31 Oktober 2025

Yth.  
Sekretaris Badan Perakitan dan Modernisasi 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 dilaporkan Laporan Akhir hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025. Laporan Akhir SKM Tahun 2025 berdasarkan survei yang telah dilakukan pada bulan Januari - Oktober Tahun 2025 sebagaimana terlampir.

Demikian laporan ini disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Atas perhatian dan kerjasama yang baik, disampaikan terima kasih.

Kepala Pusat,



Dr. drh. Agus Susanto, M.Si

NIP. 197102012002121002

**LAPORAN AKHIR  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TAHUN 2025**



**AGRO MODERN**

**PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI  
PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN  
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN  
2025**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pusat Perakitan dan Modernisasi Peternakan dan Kesehatan Hewan (PRMPKH) Tahun 2025 telah selesai 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 Oktober 2025

Kepala Pusat,



Dr. drh. Agus Susanto, M.Si

NIP 197102012002121002

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	2
DAFTAR ISI .....	3
I. PENDAHULUAN .....	4
II. ANALISIS DATA SKM .....	7
III. PELAPORAN DAN EVALUASI .....	10
IV. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE 2024 .....	28
V. KESIMPULAN.....	33
LAMPIRAN.....	34

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat pengguna inovasi teknologi peternakan dan veteriner yang dihasilkan PRMPKH periode bulan Januari – Oktober Tahun 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.

Pusat Perakitan dan Modernisasi Peternakan dan Kesehatan Hewan (PRMPKH) menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

### **1.2. Tujuan dan Manfaat**

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. Adapun manfaat yang diperoleh

melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan

### **1.3. Metode Pengumpulan Data**

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Pusat Perakitan dan Modernisasi Peternakan dan Kesehatan Hewan (PRMPKH). 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.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner baik cara manual yang disebarakan kepada pengguna layanan baik maupun online melalui tautan link SKM. Adapun kepada pengguna baik secara langsung maupun daring melalui whatsapp, link SKM, email dan pada saat acara konsultasi, pameran, seminar dan lain-lain. Kegiatan survei SKM selama periode Tahun 2025 di PRMPKH dilaksanakan pada bulan Januari – Oktober 2025.

### **1.4. Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

### **1.5. Penentuan Jumlah Responden**

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 700 orang dan sampel sebanyak 468 responden.

### **1.6. Rencana Tindak Lanjut**

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.

## **BAB II**

### **ANALISIS DATA SKM**

#### **2.1. 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 pelayanan 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;

## 2.2. 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.

## 2.3. 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.

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

## BAB III

### PELAPORAN DAN EVALUASI

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

Kuesioner SKM PRMPKH disebarkan kepada responden/pemohon informasi di PRMPKH selama periode Januari - Oktober 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 468 orang dengan hasil rekapitulasi data diperoleh dari responden yang diterima untuk ke-9 unsur pelayanan terlampir pada (Tabel 2).

- Nilai Survey Kepuasan adalah: 3,695 merupakan penjumlahan 9 unsur pelayanan dari Nilai Rata-rata tertimbang per unsur x 0,0111
- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai dasar:  $3,695 \times 25 = 92,37$
- Mutu Pelayanan: **A**
- Kinerja Unit Pelayanan **SANGAT BAIK**

Tabel 2. Hasil pengukuran 9 unsur pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan Periode Jan – Okt 2025	
		Nilai Rata-rata	Persentase (%)
1	Persyaratan	3,588	89,69
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,590	89,74
3	Waktu Penyelesaian	3,722	93,06
4	Biaya/Tarif	4,000	100,00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,571	89,26
6	Kompetensi Pelaksana	3,667	91,67
7	Perilaku Pelaksana	3,603	90,06
8	Sarana dan Prasarana	3,741	93,54
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,803	95,09

Hasil pengukuran SKM bulan Januari - Oktober 2025 untuk nilai tertinggi pada Biaya/Tarif serta 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 Pusat Perakitan dan Modernisasi Peternakan dan Kesehatan Hewan (PRMPKH) saat ini hanya tersedia 2 jenis pelayanan antara lain layanan informasi dan layanan perpustakaan. Sehingga apabila ada pemohon yang mengajukan layanan terkait produk peternakan dan informasi teknis lainnya petugas informasi akan meneruskan permohonan informasi tersebut 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. Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 468 responden, dengan rincian sebagai berikut seperti tersaji pada tabel 2.

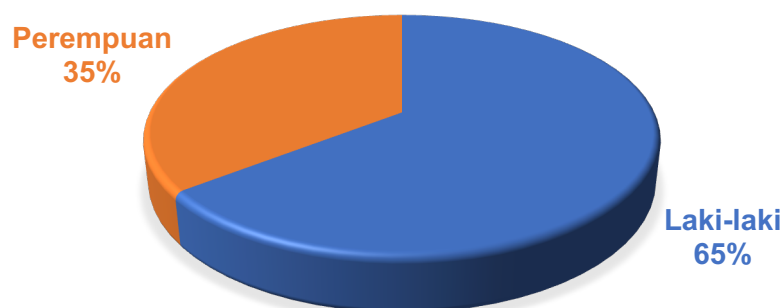
Tabel 2. Responden penerima layanan PRMPKH TA 2025

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	302	65%
		Perempuan	166	35%
2	Pendidikan	SLTA	55	12%
		Diploma 1/2/3	80	17%

	D4/S1	220	47%
	S2 ke atas	113	24%
3	Umur		
	<20	7	1%
	21 - 30	96	21%
	31 - 40	183	39%
	41 - 50	89	19%
	51 - 60	86	19%
	61 - 70	3	1%
	>70	0	0%

### Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari total 468 responden, mayoritas berjenis kelamin laki-laki sebanyak 302 orang (65%), sedangkan perempuan sebanyak 166 orang (35%). Hal ini menunjukkan bahwa responden laki-laki mendominasi kelompok penerima layanan. Dominasi ini dapat mencerminkan bahwa layanan yang diberikan lebih banyak diakses oleh individu laki-laki, kemungkinan karena faktor jenis pekerjaan, bidang kegiatan, atau peran sosial yang lebih aktif dalam konteks layanan yang dimaksud. Meskipun demikian, persentase perempuan yang mencapai 35% juga menunjukkan keterlibatan yang cukup signifikan.

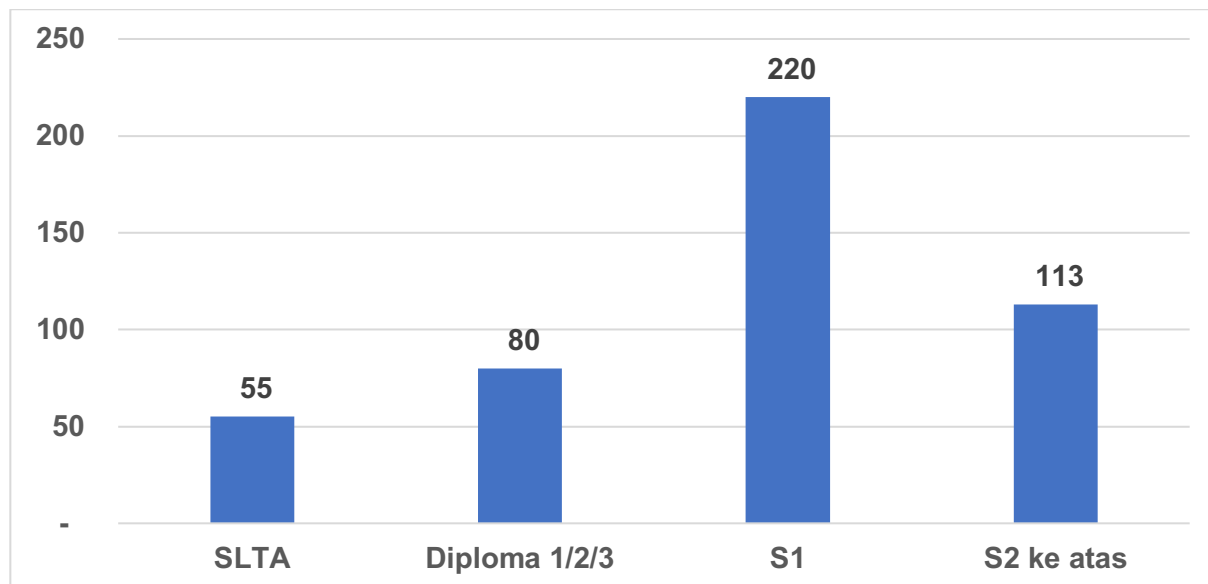


Gambar 1. Penerima layanan berdasarkan jenis kelamin

### Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Responden dengan latar belakang pendidikan D4/S1 merupakan kelompok terbesar (47%), diikuti oleh S2 ke atas (24%), Diploma 1/2/3 (17%), dan SLTA (12%). Data ini mengindikasikan bahwa sebagian besar penerima layanan memiliki tingkat pendidikan tinggi (minimal S1). Hal ini menunjukkan bahwa layanan tersebut cenderung digunakan oleh kelompok masyarakat terdidik atau profesional yang memiliki kebutuhan informasi dan pemahaman yang lebih kompleks terhadap materi

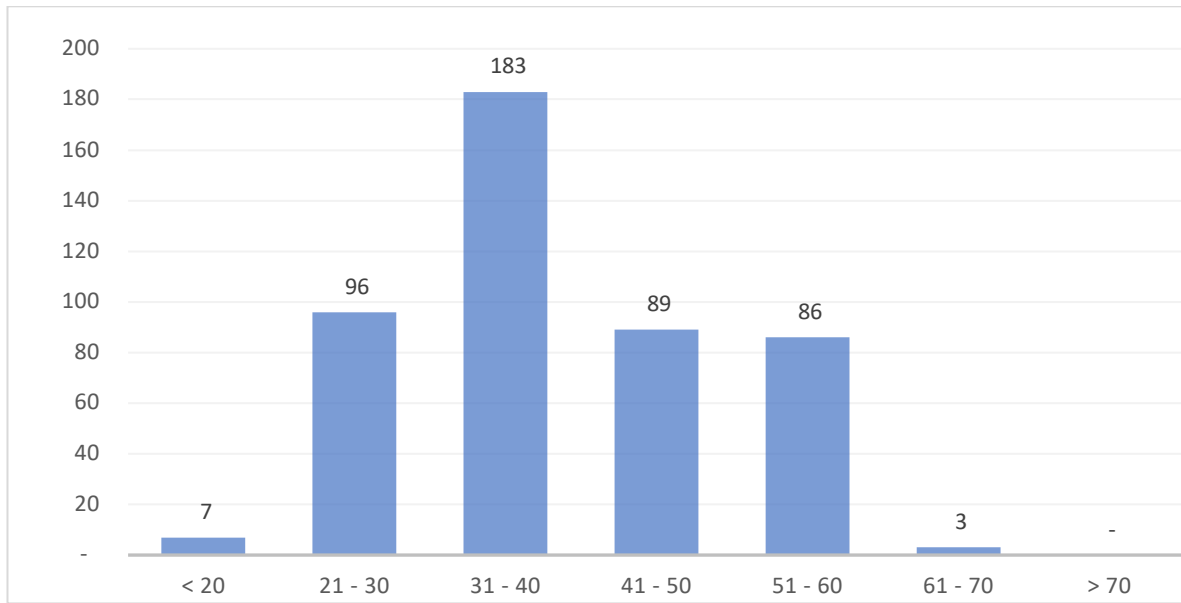
atau pelayanan yang disediakan. Sementara itu, kehadiran responden dengan pendidikan SLTA dan Diploma juga menunjukkan bahwa layanan ini tetap menjangkau kelompok dengan latar pendidikan menengah.



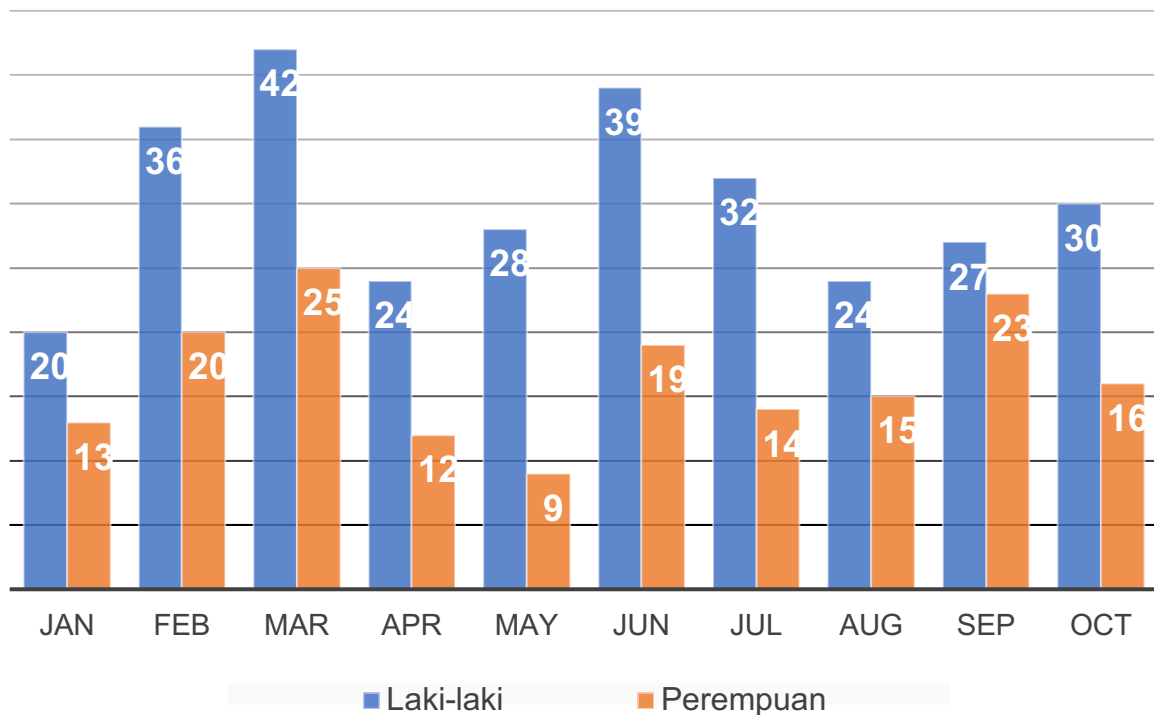
Gambar 2. Penerima layanan berdasarkan jenjang pendidikan

### Karakteristik Berdasarkan Umur

Distribusi umur responden menunjukkan bahwa kelompok usia 31–40 tahun merupakan kelompok terbanyak dengan 183 orang (39%), diikuti oleh usia 21–30 tahun (21%), usia 41–50 tahun (19%), dan usia 51–60 tahun (19%). Kelompok usia produktif (21–50 tahun) secara keseluruhan mencapai 98% dari total responden, yang menandakan bahwa layanan ini paling banyak diakses oleh kelompok usia yang aktif secara profesional dan sosial. Sementara kelompok usia muda (<20 tahun) dan lanjut usia (>60 tahun) hanya menyumbang 2%, yang menunjukkan tingkat partisipasi rendah dari dua kategori usia ekstrem tersebut.



Gambar 3. Penerima layanan berdasarkan umur



Gambar 4. Perbandingan Responden SKM Laki-laki dan Perempuan TA 2025

**Kesimpulan Berdasarkan hasil pengumpulan data:**

- Mayoritas responden adalah laki-laki (65%) dengan pendidikan tinggi (S1 ke atas sebesar 71%).
- Kelompok usia produktif (21–50 tahun) mendominasi (98%) populasi responden.

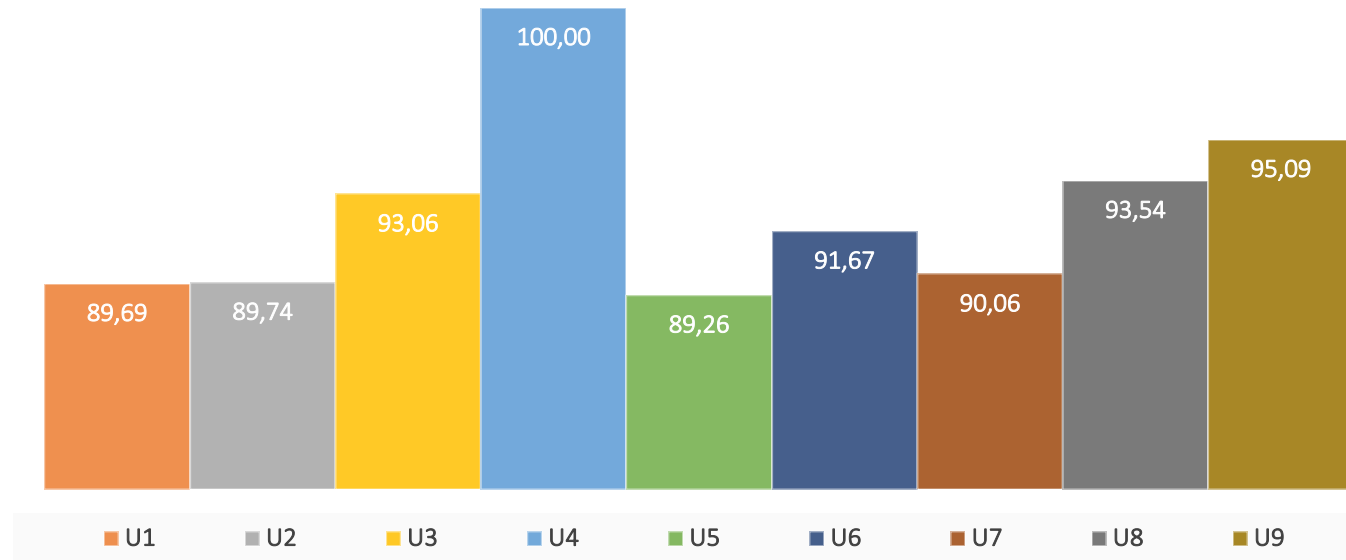
- Secara umum, penerima layanan didominasi oleh individu dewasa berpendidikan tinggi dan aktif secara profesional, yang menunjukkan bahwa layanan ini telah menjangkau sasaran utama yang potensial dalam konteks pengembangan, inovasi, atau diseminasi informasi.

### C. Survey Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat merupakan hasil pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai jenis pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi. Nilai ini berisi ringkasan data, analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan masyarakat, serta evaluasi kinerja berdasarkan 9 unsur pelayanan (seperti persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi, perilaku, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan). Adapun nilai SKM per masing-masing unsur seperti tersaji pada tabel 3.

Tabel 3. Nilai per masing-masing unsur SKM PRMPKH TA 2025

Unsur Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	NILAI
Jumlah	1.679	1.680	1.742	1.872	1.671	1.716	1.686	1.751	1.780	
N.Rata-rata Unsur	3,588	3,590	3,722	4,000	3,571	3,667	3,603	3,741	3,803	
NRR Tertimbang Unsur	0,399	0,399	0,414	0,444	0,397	0,407	0,400	0,416	0,423	<b>3,698</b>
										<b>25</b>
										<b>92,46</b>
<b>Mutu Pelayanan :</b>										<b>A</b>
<b>Kinerja Unit Pelayanan :</b>										<b>Sangat Baik</b>



Gambar 5. Grafik per unsur penilaian SKM PRMPKH TA 2025

Berikut hasil Survey Kepuasan Masyarakat dalam statistik per unsur jenis pelayanan periode Januari – Oktober 2025 BRMP PKH, sebagai berikut:

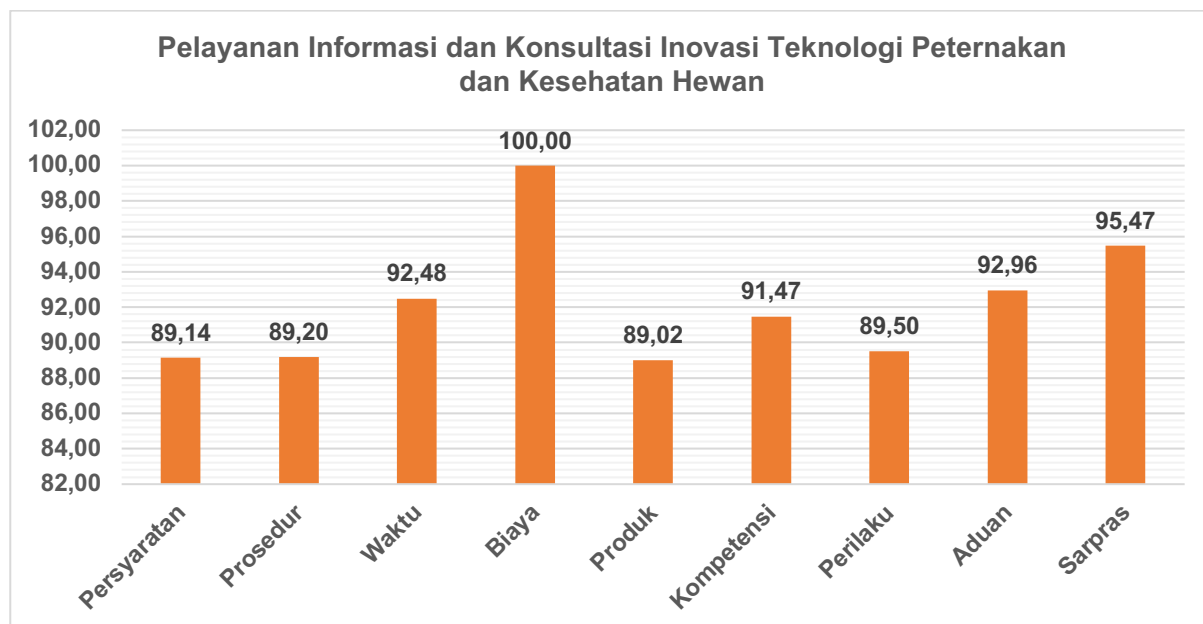
No	Jenis Layanan	Respon den	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM Per Jenis Layanan
1	Pelayanan Informasi dan Konsultasi Inovasi Teknologi Peternakan dan Kesehatan Hewan	419	89,14	89,20	92,48	100,00	89,02	91,47	89,50	92,96	95,47	92,14

No	Jenis Layanan	Respon den	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM Per Jenis Layanan
2	Pelayanan Perpustakaan	49	94,39	94,39	97,96	100,00	91,33	93,37	94,90	98,47	91,84	95,18
<b>JUMLAH RATAAN</b>		<b>468</b>	<b>91,76</b>	<b>91,79</b>	<b>95,22</b>	<b>100,00</b>	<b>90,17</b>	<b>92,42</b>	<b>92,20</b>	<b>95,71</b>	<b>93,65</b>	<b>92,46</b>
<b>Mutu Unit Layanan</b>		<b>A</b>										

## Keterangan Unsur :

- U1 : Persyaratan
- U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- U3 : Waktu Penyelesaian
- U4 : Biaya/Tarif
- U5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- U6 : Kompetensi Pelaksana
- U7 : Perilaku Pelaksana
- U8 : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- U9 : Sarana dan prasarana

## A. Unsur Pelayanan Informasi dan Konsultasi Inovasi Teknologi Peternakan dan Kesehatan Hewan



Berdasarkan grafik “**Unsur Pelayanan**” di atas, dapat disimpulkan bahwa:

- Unsur pelayanan dengan nilai **tertinggi** adalah **U9 (Sarana dan Prasarana)** dengan nilai 95,47. Hal ini menunjukkan bahwa aspek sarana dan prasarana dinilai **sangat baik** oleh pengguna layanan, yang berarti sarana dan prasarana dalam mendukung kegiatan pelayanan informasi sudah mumpuni dan berjalan dengan efektif dan memuaskan sehingga pemohon informasi merasa nyaman, aman dan tenang dalam melaksanakan permohonan informasi di BRMP PKH;
- Sementara itu, tiga unsur dengan nilai **terendah** adalah U5 (Produk Layanan) dengan skor nilai 89,02, U1 (Persyaratan) dengan skor nilai 89,14 serta unsur U2 (Prosedur Pelayanan) dengan skor nilai 89,20. Meskipun nilai ketiganya berada dalam kategori “**Baik**”, hasil ini menunjukkan perlunya perhatian dan peningkatan kualitas secara lebih strategis dan berkelanjutan pada ketiga aspek tersebut.

## Rekomendasi Perbaikan

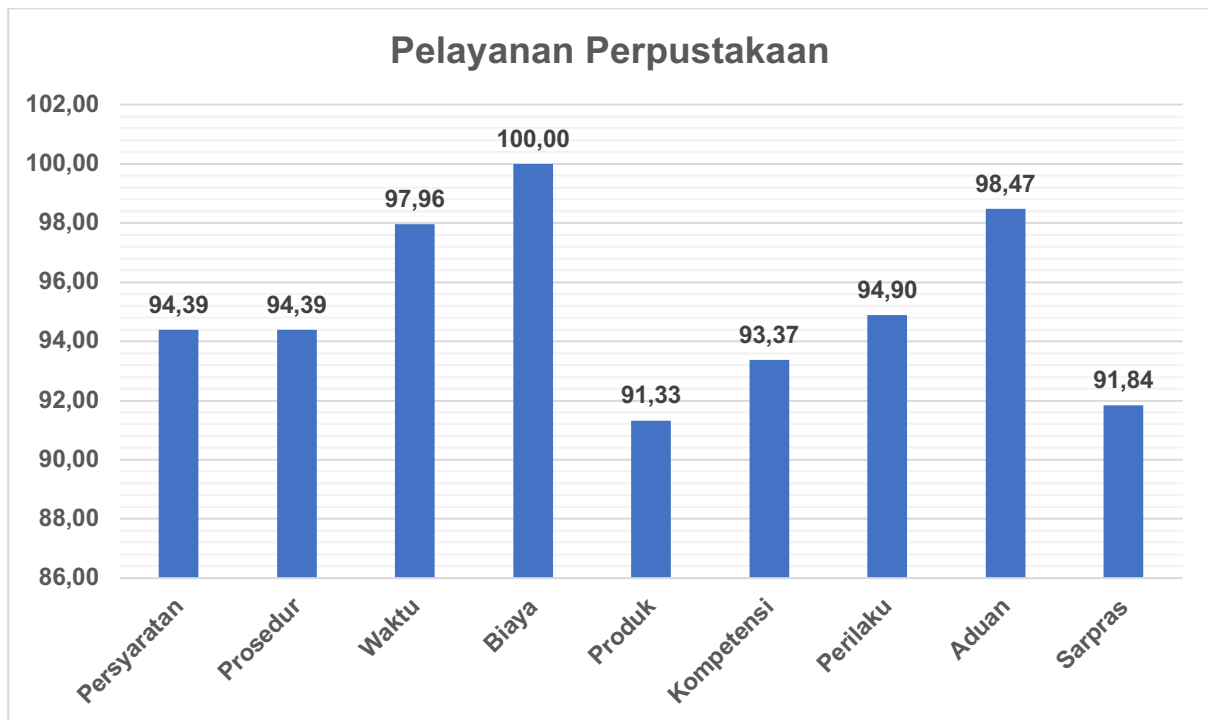
- Untuk meningkatkan kualitas layanan pada ketiga unsur tersebut, beberapa langkah strategis dapat dilakukan, antara lain:

Unsur	Permasalahan Utama	Rekomendasi
U1 Persyaratan	Informasi belum seragam dan mudah diakses	Standarisasi daftar persyaratan, publikasi di semua kanal layanan (meja layanan, website, OPAC, media sosial)
U2 Prosedur Pelayanan	Alur belum ringkas dan belum divisualisasikan	Membuat Flowchart Pelayanan, video panduan singkat, dan SOP berbasis infografis
U5 Produk Layanan	Output layanan perlu peningkatan kualitas dan nilai manfaat	Optimalisasi konsultasi teknis, peningkatan kualitas dokumen keluaran, serta umpan balik pengguna setelah layanan selesai

## Kesimpulan

- Meskipun hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang berada pada kategori Baik, terdapat ruang peningkatan yang perlu ditindaklanjuti terutama pada aspek persyaratan, prosedur, dan produk layanan. Upaya peningkatan pada ketiga unsur ini akan berdampak positif pada:
  - Kemudahan akses layanan,
  - Kepastian dan kejelasan alur pelayanan,
  - Peningkatan kepercayaan dan loyalitas pengguna layanan.
- Dengan komitmen dan konsistensi dalam implementasi perbaikan, indeks kepuasan masyarakat diharapkan meningkat pada periode survei berikutnya.

## B. Unsur Pelayanan Perpustakaan



- Unsur pelayanan dengan nilai **tertinggi** adalah U8 (Penanganan Pengaduan) dengan skor nilai 98,47. Hal ini menunjukkan bahwa aspek penanganan pengaduan dinilai sangat baik oleh pengguna layanan, yang berarti mekanisme respon terhadap keluhan, masukan, dan tindak lanjut yang dilakukan sudah berjalan dengan efektif dan memuaskan.
- Sementara itu, tiga unsur dengan nilai **terendah** adalah U5 (Produk Jenis Layanan) dengan skor nilai 91,33, U9 (Sarana dan Prasarana) dengan skor nilai 91,84 dan U6 (Kompetensi Pelaksana) dengan skor nilai 93,37. Meskipun seluruh nilai berada pada kategori “Sangat Baik”, capaian ini tetap menunjukkan adanya ruang peningkatan yang perlu ditindaklanjuti secara terpadu untuk meningkatkan kualitas layanan di periode berikutnya.

## Rekomendasi Perbaikan Layanan

Unsur	Fokus Peningkatan	Rekomendasi Tindakan
U5 Produk / Jenis Layanan	Peningkatan nilai guna dan variasi layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menambah format keluaran layanan (ringkasan rekomendasi, sertifikat layanan, laporan teknis, dsb.)</li> <li>Penguatan konsultasi lanjutan pasca layanan</li> </ul>
U9 Sarana dan Prasarana	Kenyamanan & aksesibilitas ruang layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Standarisasi layout ruang layanan &amp; area tunggu</li> <li>Optimalisasi papan informasi/folder SOP layanan</li> <li>Penambahan fasilitas pendukung (wifi, display digital)</li> </ul>
U6 Kompetensi Pelaksana	Penguatan kompetensi teknis & komunikasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pelatihan komunikasi layanan publik</li> <li>Coaching teknis berkala antar pelaksana</li> <li>Penguatan sistem briefing dan role-play layanan</li> </ul>

## Kesimpulan

Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan telah berada pada kategori Sangat Baik, namun peningkatan lebih lanjut tetap diperlukan untuk menjaga keberlanjutan mutu layanan dan kepercayaan penerima layanan. Fokus perbaikan diarahkan pada Optimalisasi nilai guna produk layanan (U5), Peningkatan pengalaman kenyamanan layanan (U9), dan Penguatan kompetensi SDM pelaksana (U6).

Implementasi peningkatan pada ketiga unsur tersebut diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna layanan secara menyeluruh pada periode survei berikutnya.

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN**  
**BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN - KEMENTERIAN PERTANIAN**

**TAHUN ANGGARAN 2025**

<b>NILAI IKM</b>	<b>NAMA LAYANAN :</b>
<b>92,46</b>	<p style="text-align: center;"><b>RESPONDEN</b></p> <p><b>JUMLAH : 468 Responden</b></p> <p><b>JENIS KELAMIN :</b> Laki-laki = 302 Orang Perempuan = 166 Orang</p> <p><b>PENDIDIKAN :</b> SD = 0 Orang SLTP = 0 Orang SLTA = 55 Orang D 1/2/3 = 80 Orang S1 = 220 Orang S2 ke atas = 113 Orang <b>TOTAL 468 Orang</b></p> <p><b>Periode Survei : 02 Januari s.d. 30 Oktober 2025</b></p>
<p>a. Mutu Pelayanan : <b>A</b></p> <p>b. Kinerja Unit Pelayanan : <b>Sangat Baik</b></p>	

Gambar 6. Nilai SKM PRMPKH TA 2025

Berdasarkan hasil pengumpulan data terhadap sembilan unsur pelayanan (U1–U9), diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 92,46. Jika dikonversi ke dalam skala mutu pelayanan, hasil ini termasuk kategori:

Mutu Pelayanan : A

Kinerja Unit Pelayanan : Sangat Baik

Dengan demikian, unit layanan secara umum telah menunjukkan kualitas pelayanan publik yang sangat baik, memenuhi standar kepuasan masyarakat sesuai PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

#### **D. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut**

Nilai SKM BRMP PKH Periode Januari - Oktober 2025 didapatkan nilai 92,46 dimana hal tersebut tingkat kepuasan yang sangat tinggi oleh masyarakat. Dari hasil tersebut dapat dianalisis bahwa diperoleh nilai tertinggi pelayanan pada unsur U9 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) sebesar 3,803. Hal ini menunjukkan

bahwa bahwa masyarakat merasa sangat puas terhadap mekanisme dan respon penanganan pengaduan serta masukan yang diterapkan oleh unit layanan. Nilai tinggi pada unsur ini menunjukkan bahwa sistem pengaduan publik telah berjalan efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Adapun Beberapa faktor yang kemungkinan berkontribusi terhadap tingginya nilai unsur ini antara lain:

- a) Ketersediaan berbagai kanal pengaduan dan saran (online & offline) yang mudah diakses publik, seperti email layanan, Google Form, portal PPID, dan media sosial resmi.
- b) Respon cepat dan tindak lanjut nyata terhadap laporan atau keluhan masyarakat, disertai konfirmasi hasil penanganan.
- c) Sikap petugas yang komunikatif, ramah, dan solutif dalam menerima serta menanggapi saran pengguna layanan.
- d) Keterbukaan informasi publik, di mana masyarakat dapat memantau status penanganan pengaduan.
- e) Pemanfaatan masukan masyarakat sebagai bahan evaluasi, misalnya untuk perbaikan SOP, fasilitas, atau sistem antrean layanan.

Nilai tinggi pada unsur penanganan pengaduan memiliki dampak strategis terhadap persepsi masyarakat, antara lain Meningkatkan kepercayaan publik terhadap integritas dan transparansi unit layanan, Menunjukkan adanya komitmen terhadap akuntabilitas dan perbaikan berkelanjutan (continuous improvement), Menguatkan hubungan komunikasi dua arah antara instansi dan masyarakat, sehingga meningkatkan partisipasi publik serta Mendorong masyarakat untuk lebih aktif memberikan umpan balik konstruktif, karena merasa suaranya didengar dan dihargai.

Nilai terendah terdapat pada unsur U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan) = 3,560, yang menunjukkan bahwa masyarakat belum sepenuhnya puas terhadap kejelasan, mutu, atau konsistensi produk layanan yang diberikan. Hal ini berkorelasi dengan layanan yang tersedia di BRMP PKH saat ini hanya ada 2 layanan yakni layanan informasi dan layanan perpustakaan. Selain itu beberapa kemungkinan penyebab nilai rendah pada unsur ini antara lain kurangnya pemahaman masyarakat terhadap spesifikasi produk layanan, misalnya bentuk output, dokumen, atau hasil

akhir layanan, Belum adanya standar mutu yang terdokumentasi dan dipublikasikan secara jelas sehingga pengguna kesulitan mengetahui ukuran keberhasilan pelayanan serta belum maksimalnya komunikasi atau sosialisasi hasil layanan kepada masyarakat.

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek sistem, mekanisme dan prosedur serta produk spesifikasi jenis layanan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Unsur produk spesifikasi jenis layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 89,26. Selanjutnya sistem, mekanisme dan prosedur yang mendapatkan nilai 89,74 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa spesifikasi jenis layanan yang ada di BRMP PKH saat ini masih tergolong sedikit dimana sebagai pusat harusnya semua layanan ada di PRMPKH. Namun hal tersebut selalu kami jelaskan bahwa pelayanan teknis tersedia di unit kerja lingkup BRMP PKH dan masyarakat dapat melakukan pengujian kesana. Selain itu prosedur dalam memperoleh informasi dirasa terlalu rumit, dan terkesan birokratis. Namun hal ini sudah menjadi SOP pelayanan informasi publik PRMPKH sesuai dengan dasar hukum yang diasu dalam UU 14 tahun 2014 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

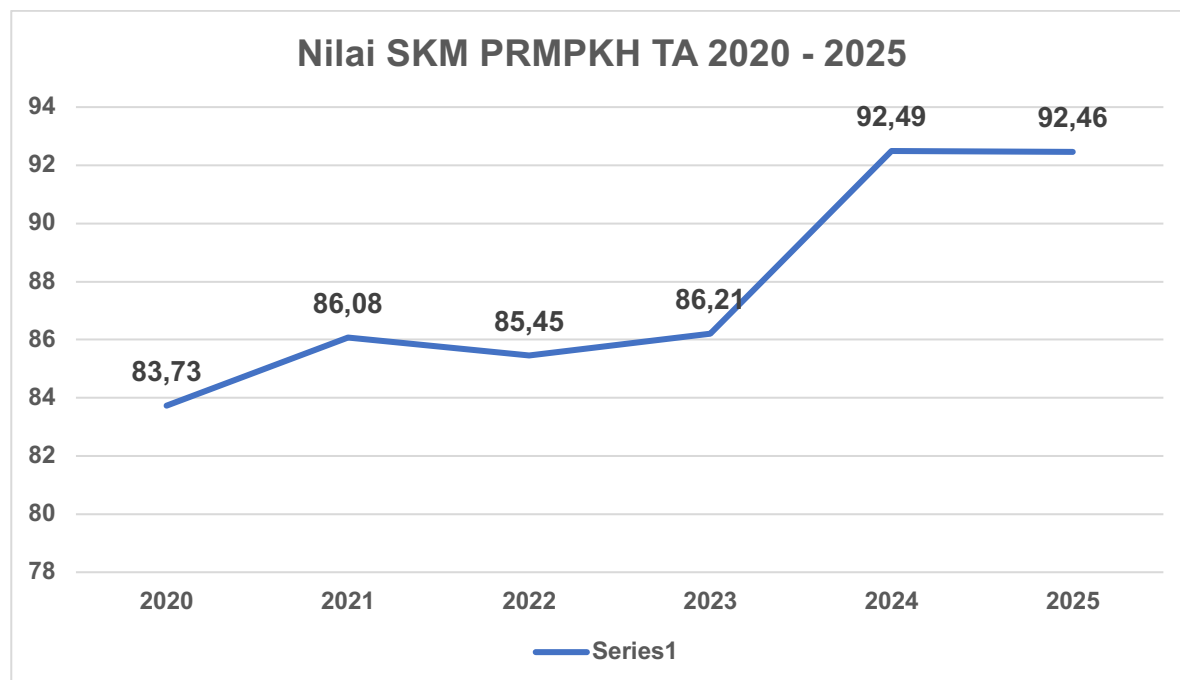
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan dan alur pelayanan serta menyusun dan mensosialisasikan Standar Produk Layanan (Service Output Standard) secara terbuka melalui *public hearing*.

#### **E. Tren Nilai SKM**

Tingkat kepuasan penerima layanan pada Pusat Perakitan dan Modernisasi Peternakan dan Kesehatan Hewan (PRMPKH) secara umum menunjukkan tren yang positif. Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan secara berkala, terlihat adanya peningkatan persepsi positif dari pengguna layanan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hal ini mencerminkan adanya komitmen berkelanjutan PRMPKH dalam meningkatkan mutu pelayanan,

baik dari aspek prosedur layanan, kompetensi petugas, sarana pendukung, hingga kemudahan akses informasi.

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Pusat Perakitan dan Modernisasi Peternakan dan kesehatan Hewan (PRMPKH) dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 7. Tren Nilai SKM PRMPKH 2020 s.d 2025

Secara umum, tren nilai SKM menunjukkan peningkatan signifikan dan konsisten, dengan rata-rata nilai di atas 85 sejak tahun 2021, dan mencapai puncak 92,49 pada tahun 2024, kemudian stabil di 92,46 pada tahun 2025. Adapun analisis tren perubahan nilai dapat disajikan sebagai berikut

<b>Tahun</b>	<b>Nilai SKM</b>	<b>Keterangan Perubahan/Analisis</b>
2020	83,73	Awal periode survei, kategori Baik
2021	86,08	Naik signifikan (+2,35 poin) — perbaikan awal sistem layanan
2022	85,45	Sedikit turun (-0,63) — masa penyesuaian internal dan pandemi
2023	86,21	Naik kembali (+0,76) — peningkatan efektivitas layanan
2024	92,49	Lonjakan besar (+6,28) — transformasi digital dan inovasi layanan publik
2025	92,46	Stabil (-0,03) — mempertahankan mutu layanan sangat baik

Dari tabel terlihat bahwa setelah fase fluktuasi ringan pada 2021–2023, terjadi lonjakan tajam pada 2024, menandai keberhasilan reformasi manajemen pelayanan publik dan optimalisasi sistem digital di PRMPKH.

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pada periode **2020–2021** terjadi kenaikan awal signifikan (dari 83,73 menjadi 86,08). Hal ini menunjukkan adanya respon cepat terhadap hasil survei sebelumnya, seperti peningkatan transparansi, perbaikan fasilitas, atau penerapan SOP baru; **Periode 2021–2023** adanya fluktuasi ringan menunjukkan adanya masa penyesuaian internal dan adaptasi terhadap sistem baru, termasuk kemungkinan dampak pandemi terhadap proses pelayanan. Serta **periode 2023–2025** terjadi transformasi besar menuju pelayanan berbasis digital dan sistem informasi publik yang lebih responsif. Lonjakan nilai di Tahun 2024 menunjukkan hasil nyata dari perbaikan prosedur, peningkatan kompetensi petugas, dan inovasi sarana pelayanan. Adapun Nilai 2025 tetap tinggi (92,46), menandakan bahwa stabilitas dan konsistensi mutu pelayanan publik tetap berjalan dengan baik.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Pusat Perakitan dan Modernisasi Peternakan dan Kesehatan Hewan (PRMPKH) telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.


**BAB IV**  
**HASIL TINDAK LANJUT**  
**SKM PERIODE SEBELUMNYA (TA 2024)**

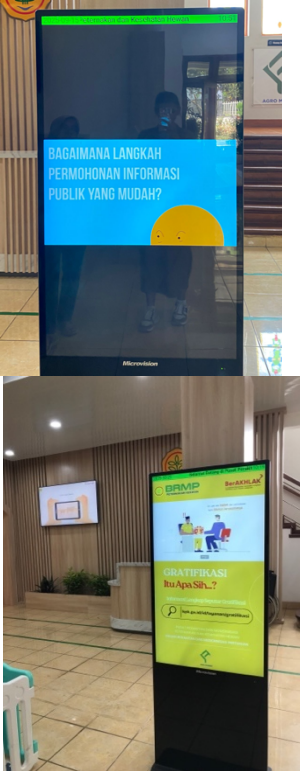
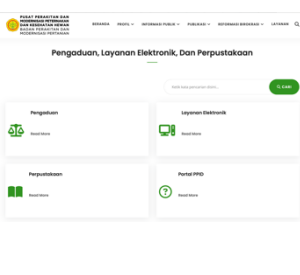
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Pusat Perakitan dan Modernisasi Peternakan dan kesehatan Hewan (PRMPKH) periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel 4 di bawah ini:


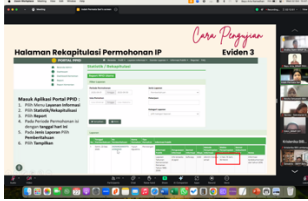
Tabel 4. Ringkasan Hasil SKM Periode TA 2024


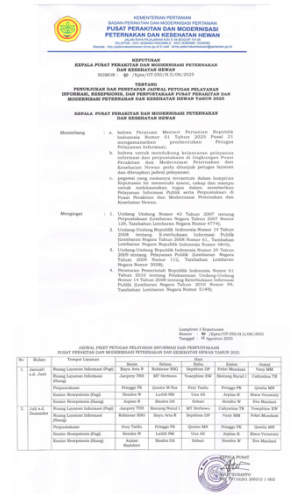
No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan Periode Januari – Des 2024	
		Nilai Rata-rata	Persentase (%)
1	Persyaratan	3,626	90,65
2	<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	<b>3,568</b>	<b>89,19</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,697	92,42
4	Biaya/Tarif	4,000	100,00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,639	90,97
6	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<b>3,613</b>	<b>90,32</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,639	90,97
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,787	94,68
9	Sarana dan Prasarana	3,729	93,23

Melihat pada hasil tersebut dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka SKM pada unsur tersebut. Pusat Perakitan dan Modernisasi Peternakan dan kesehatan Hewan (PRMPKH) telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya) pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur serta unsur Kompetensi Pelaksana. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Keterangan	Dokumentasi Kegiatan
1	Perbaikan Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Layanan Informasi dan Layanan Informasi Publik BRMP PKH	Sudah	Melakukan simplifikasi prosedur layanan dengan memangkas tahapan administratif yang tidak efisien.	PRMPKH sudah melaksanakan dan mengimplementasikan e-tamu di area lobby kantor. Serta telah menyampaikan pengisian SKM online pada beberapa area layanan	

		<p>Sudah</p>	<p>Menyediakan alur layanan dalam bentuk flowchart digital dan cetak di setiap meja layanan.</p>	<p>SOP dan Alur pelayanan telah dibuat dan ditampilkan pada e-display lobby kantor.</p> <p>Selain itu SOP Pengadaan barang dan Jasa, SOP Pinjam pakai fasilitas kantor, SOP Penerbitan SPP dan SPM dll juga telah ditampilkan di e-display</p>	
		<p>Sudah</p>	<p>Mengembangkan layanan terpadu berbasis digital (one-stop service) untuk mempercepat proses dan meningkatkan transparansi.</p>	<p>Mengumumkan jenis-jenis layanan lingkup PRMPKH di website yang dapat diakses pada link <a href="https://peternakankeswan.brm.p.pertanian.go.id/layanan/pengaduan-layanan-elektronik-dan-perpustakaan">https://peternakankeswan.brm.p.pertanian.go.id/layanan/pengaduan-layanan-elektronik-dan-perpustakaan</a></p>	

2	Perbaikan Unsur Kompetensi Pelaksana	Sudah	Menyelenggarakan pelatihan peningkatan kompetensi teknis dan pelayanan publik secara berkala.	<p>Petugas pelayanan telah melaksanakan kegiatan pelatihan tahap I Pelatihan Strategi Komunikasi di Pusdiklat Kominfo tanggal 05-08 Agustus 2024</p> <p>Petugas pelayanan akan mengikuti pelatihan Tahap II pada bulan November 2025 sesuai surat Kepala Pusat Nomor B-1004/KP.310/H.5/10/2025 tanggal 3 Oktober 2025</p>	
		Sudah	Mendorong pelatihan bagi petugas layanan (Pelatihan Petugas PPID Lingkup Kementan)	<p>Kementerian Pertanian melalui PPID Utama telah melaksanakan kegiatan Seleksi Petugas PPID/Layanan Terbaik</p>	

		<p>Sudah</p>	<p>Memberikan pendampingan bagi pegawai baru untuk menjaga kualitas layanan yang konsisten.</p>	<p>Pegawai CPNS dan PPPK telah berkontribusi terhadap layanan PRMPKH dengan melaksanakan kegiatan piket jaga di ruang layanan dengan didampingi oleh petugas PPID.</p> <p>Pembagian petugas pelayanan telah ditetapkan melalui SK Kepala PRMPKH Nomor 80 tahun 2025</p>	 
--	--	--------------	---	---	--

## BAB V

### KESIMPULAN

Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pusat Perakitan dan Modernisasi Peternakan dan Kesehatan Hewan (PRMPKH) selama satu periode mulai Januari hingga Oktober 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 468 responden mengisi SKM pada Pusat Perakitan dan Modernisasi Peternakan dan Kesehatan Hewan (PRMPKH) di tahun 2025;
- Pelaksanaan pelayanan publik di Pusat Perakitan dan Modernisasi Peternakan dan Kesehatan Hewan (PRMPKH) secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,46. Meskipun demikian, nilai SKM Pusat Perakitan dan Modernisasi Peternakan dan Kesehatan Hewan (PRMPKH) Secara umum, tren nilai SKM menunjukkan peningkatan signifikan dan konsisten dengan rata-rata nilai di atas 85 sejak tahun 2021, dan mencapai puncak 92,49 pada tahun 2024, kemudian stabil di 92,46 pada tahun 2025;
- Kinerja unit layanan PRMPKH meningkat 10,43 poin dalam 5 tahun.
- Peningkatan terbesar terjadi pada 2024, yang kemungkinan dipengaruhi oleh Penerapan layanan digital (PPID online, sistem antrean elektronik, eSKM Online), Perbaikan sarana dan prasarana fisik ruang layanan publik, Peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan pelayanan publik dan etika komunikasi serta Penguatan sistem pengaduan masyarakat yang cepat dan transparan melalui berbagai kanal baik medsos, WA maupun kanal pengaduan lainnya;
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur;
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Pusat Perakitan dan Modernisasi Peternakan dan Kesehatan Hewan (PRMPKH) telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Bogor, 30 Oktober 2025  
Kepala Pusat Perakitan dan Modernisasi  
Peternakan dan Kesehatan Hewan



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

## LAMPIRAN

## Lampiran 1.

**HASIL NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
LINGKUP PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI  
PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN  
TAHUN 2025**

**A. 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 - Oktober 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 x 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.

## F. 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.

## G. 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 disebar 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 x 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 2. Rekapitulasi SKM PRMPKH

Bulan Januari – Oktober 2025										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah Nilai per Unsur	1.679	1.680	1.742	1.872	1.671	1.716	1.686	1.751	1.780	
N Rata-rata Tertimbang Unsur	3,588	3,590	3,722	4,000	3,571	3,667	3,603	3,741	3,803	<b>3,698</b> *)
SKM Unit Pelayanan										<b>92,46</b> **)

## Keterangan :

U1 - U9	: Unsur-unsur pelayanan
<b>NRR</b>	: <b>Nilai Rata-rata</b>
SKM	: Survey Kepuasan Masyarakat
*)	: <b>Jumlah NRR SKM Tertimbang</b>
**)	: 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

<b>A (Sangat Baik)</b>	: <b>88,31 - 100,00</b>
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	3,588	89,69
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,590	89,74
U3	Waktu Penyelesaian	3,722	93,06
U4	Biaya/Tarif	4,000	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,571	89,26
U6	Kompetensi Pelaksana	3,667	91,67
U7	Perilaku Pelaksana	3,603	90,06
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,741	93,54
U9	Sarana dan Prasarana	3,803	95,09
<b>NRR Tertimbang Unsur</b>		<b>3,698</b>	<b>92,46</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 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										90.81 **)

## 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>		3.62	<b>90.81</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>90,81</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 2025		

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

**90,81**  
**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 per Unsur : NRR per unsur x 0.0111

**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</b>	<b>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> |