

**LAPORAN HASIL  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PSIPKH SEMESTER II TAHUN 2024**



**AGROSTANDAR**

**PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN  
PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN  
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN 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 Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan (PSIPKH) Semester II Tahun 2024 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 PSIPKH selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan survei Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan menyebarkan kuisisioner kepada masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan PSIPKH.

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, 01 Desember 2024

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 PSIPKH.....	5
III. ANALISIS DATA.....	7
IV. PENUTUP.....	10
LAMPIRAN.....	11

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat pengguna inovasi teknologi peternakan dan veteriner yang dihasilkan PSIPKH Semester II (Juli – Desember) 2024, 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 Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan (PSIPKH) dalam mengelola pelayanan publik antara lain dengan diterbitkannya :

- a) Keputusan Kepala Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan Nomor 19/Kpts/HM.130/H.5/01/2024 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (UPP Dumas) pada Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan Tahun 2024;
- b) Keputusan Kepala Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan Nomor 21/Kpts/HM.130/H.5/01/2023 tentang Penunjukan Petugas Pelayanan Informasi Publik dan Perpustakaan Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan Tahun 2024;
- c) Keputusan Kepala Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan Nomor 22/Kpts/HM.130/H.5/01/2023 tentang Pembentukan Tim Pendukung Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu Pelaksana Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan Tahun 2024;
- d) Keputusan Kepala Pusat Standardisasi Instrumen 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 PSIPKH sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Sementara SKM merupakan salah satu IKU dari Kepala PSIPKH.

### C. Metode

Pengukuran IKM 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 PSIPKH dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Responden tersebut berasal dari internal Puslitbangnak, 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 II Tahun 2024 di PSIPKH dilaksanakan pada bulan Juli – Desember Tahun 2024.

### D. Manfaat

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

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

## II. SURVEI SKM PSIPKH

### 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 II pada bulan Juli – Desember 2024 diterima sejumlah 155 kuesioner yang telah diisi oleh responden.

### 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.

### III. 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

## PELAPORAN DAN EVALUASI

### A. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) PSIPKH 2024

Kuesioner SKM PSIPKH disebarikan kepada responden/pemohon informasi di PSIPKH selama Semester II periode Juli - Desember 2024. Respondennya antara lain masyarakat maupun stakeholder yang meminta layanan informasi baik terkait layanan Fordia Nakeswan, layanan peminjaman fasilitas PSIPKH, layanan konsultasi, layanan sub kelompok program, evaluasi, tata usaha dan kepegawaian serta layanan kerjasama. Kuesioner yang telah diisi oleh responden sebanyak 155 orang dengan hasil rekapitulasi data diperoleh dari responden yang diterima untuk ke-9 unsur pelayanan terlampir pada (Tabel 2).

- Nilai Survey Kepuasan adalah: 3,700 merupakan penjumlahan 9 unsur pelayanan dari Nilai Rata-rata tertimbang per unsur x 0,0111
- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai dasar: 3,700 x 25 = 92,49
- Mutu Pelayanan: **A**
- Kinerja Unit Pelayanan **SANGAT BAIK**

Tabel 2. Hasil pengukuran 9 unsur pelayanan

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

Hasil pengukuran SKM bulan Juli - Desember 2024 untuk nilai tertinggi pada Penanganan Pengaduan, saran dan masukan serta waktu penyelesaian layanan PSIPKH. Hal ini sesuai dengan maklumat dan komitmen pelayanan publik PSIPKH bahwa akan selalu berusaha memberikan pelayanan berkualitas, cepat, mudah, transparan, aman, nyaman dan terukur serta akuntabel sesuai standar pelayanan. Nilai Biaya/Tarif tinggi memang wajar, hal ini disebabkan pelayanan di PSIPKH tidak dipungut biaya atau Gratis.

Nilai terendah pada Sistem Mekanisme dan Prosedur, hal ini kemungkinan disebabkan pemohon informasi saat permintaan informasi diwajibkan mengisi form permintaan informasi di PSIPKH melalui Silayan Online. Besar kemungkinan masyarakat belum terbiasa dengan sistem ini atau belum terinformasi dengan baik terkait tata cara permohonan informasi.

Pemohon informasi apabila ingin mendapatkan layanan informasi publik PSIPKH wajib mengajukan permohonan informasi melalui portal pelayanan informasi PSIPKH *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 PSIPKH.

## **B. Evaluasi dan Tindak Lanjut SKM PSIPKH**

Dari perhitungan SKM PSIPKH Semester II diperoleh nilai terendah pada unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur, hal ini kemungkinan disebabkan pemohon informasi saat permintaan informasi diwajibkan mengisi form permintaan informasi di PSIPKH melalui Silayan Online. Besar kemungkinan masyarakat belum terbiasa dengan sistem ini atau belum terinformasi dengan baik terkait tata cara permohonan informasi.

Menindaklanjuti hal tersebut, PSIPKH telah melaksanakan kegiatan public hearing untuk menginformasikan terkait SOP pelayanan publik PSIPKH baik SOP tata cara dan SOP alur pelayanan, jenis layanan dan SOP mekanisme pemenuhan pelayanan kepada masyarakat dan stakeholder terkait. Diharapkan dengan telah dilaksanakan public hearing tersebut masyarakat lebih perhatian terhadap proses permohonan informasinya.

### Lampiran 1. Rekapitulasi SKM PSIPKH

Bulan Juli – Desember 2024										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah Nilai per Unsur	3,626	3,568	3,697	4,000	3,639	3,613	3,639	3,787	3,729	
N Rata-rata Tertimbang Unsur	0,403	0,396	0,411	0,444	0,404	0,401	0,404	0,421	0,414	<b>3,700</b> *)
SKM Unit Pelayanan										<b>92,49</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	Persen (%)
U1	Persyaratan	3,626	90,65
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,568	89,19
U3	Waktu Penyelesaian	3,697	92,42
U4	Biaya/Tarif	4,000	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,639	90,97
U6	Kompetensi Pelaksana	3,613	90,32
U7	Perilaku Pelaksana	3,639	90,97
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,787	94,68
U9	Sarana dan Prasarana	3,729	93,23
<b>NRR Tertimbang Unsur</b>		<b>3,700</b>	<b>92,49</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)  
PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN  
BULAN JULI s/d DESEMBER  
TAHUN ANGGARAN 2024**

NILAI SKM	NAMA LAYANAN :		
<b>92,49</b>	RESPONDEN		
	JUMLAH	:	155 Responden
	JENIS KEL	:	Laki-laki = 103 Orang
			Perempuan = 52 Orang
	PENDIDIKAN	:	SD = 0 Orang
			SMP = 0 Orang
			SMA = 12 Orang
			D I/II/III = 28 Orang
			S-1 = 93 Orang
			S-2 Keatas = 22 Orang
			<b>TOTAL 155 Orang</b>
	Periode Survei	:	01 Juli s/d 31 Desember 2024

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

**92,49**  
**A**  
**Sangat Baik**