



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

Nomor : B-1056/HM.130/H.5/07/2026 13 Juli 2026
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Hal : Laporan Hasil Penyusunan
Survey Kepuasan Masyarakat Semester I 2026 PRMPKH

Yth.
Sekretaris Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian
di
Tempat

Dalam rangka pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit Kerja Pusat Perakitan dan Modernisasi Peternakan dan Kesehatan Hewan (PRMPKH), bersama ini dilaporkan hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2026. Laporan hasil penyusunan SKM Semester I tahun 2026 berdasarkan survei yang dilakukan pada bulan Januari - Juni tahun 2026 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 HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I TAHUN 2026



AGRO MODERN

**PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI
PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2026**

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) Semester I periode bulan Januari s.d. Juni Tahun 2026 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 2026
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	7
III. ANALISIS DATA.....	9
IV. HASIL DAN PELAPORAN SURVEY	10
V. KESIMPULAN	13
VI. SARAN DAN TINDAK LANJUT.....	14
LAMPIRAN.....	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Pusat Perakitan dan Modernisasi Peternakan dan Kesehatan Hewan 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

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. 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;
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Pusat Peternakan dan Kesehatan Hewan. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan online yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Pusat Peternakan dan Kesehatan Hewan yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan

yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

A. 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.

BAB II

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 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;

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 s.d. Juni 2026 diterima sejumlah 432 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.

BAB 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

BAB IV HASIL DAN PELAPORAN SURVEY

A. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I TA 2026

Kuesioner SKM PRMPKH disebarikan kepada responden/pemohon informasi di PRMPKH selama periode Januari s.d. Juni 2026. 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 432 orang dengan hasil rekapitulasi data diperoleh dari responden yang diterima untuk ke-9 unsur pelayanan terlampir pada (Tabel 2).

- Nilai Survey Kepuasan adalah: 3,725 merupakan penjumlahan 9 unsur pelayanan dari Nilai Rata-rata tertimbang per unsur x 0,0111
- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai dasar: $3,725 \times 25 = 92,59$
- Mutu Pelayanan: **A**
- Kinerja Unit Pelayanan **SANGAT BAIK**

Tabel 2. Hasil pengukuran 9 unsur pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan Periode Jan – Juni 2026	
		Nilai Rata-rata	Persentase (%)
1	Persyaratan	3,627	90,68
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,620	90,51
3	Waktu Penyelesaian	3,706	92,65
4	Biaya/Tarif	4,000	100,00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,609	90,22
6	Kompetensi Pelaksana	3,620	90,51
7	Perilaku Pelaksana	3,625	90,63
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,613	90,34
9	Sarana dan Prasarana	3,912	97,80

Analisa hasil pengukuran SKM Semester I bulan Januari s.d Juni 2026 menunjukkan bahwa unsur “Sarana dan Prasarana” menjadi poin tertinggi, dengan nilai rata-rata 3,912 (97,80%). Capaian ini mencerminkan bahwa fasilitas pendukung layanan yang tersedia telah dinilai sangat memadai, baik dari sisi kelengkapan, kenyamanan, maupun aksesibilitas oleh pengguna layanan.

Tingginya penilaian ini mengindikasikan bahwa kondisi lingkungan layanan, ketersediaan peralatan, serta dukungan infrastruktur telah mampu memberikan pengalaman layanan yang optimal bagi masyarakat. Hal ini juga menunjukkan keberhasilan unit kerja dalam menyediakan sarana yang mendukung efisiensi dan kenyamanan proses pelayanan. Ke depan, capaian ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan melalui pemeliharaan rutin, modernisasi fasilitas, serta penyesuaian terhadap kebutuhan pengguna layanan yang terus berkembang, sehingga kualitas layanan tetap unggul dan berkelanjutan. 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.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan memperoleh nilai rata-rata 3,613 atau 97,80%, sehingga menjadi unsur dengan nilai terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya. Meskipun capaian tersebut masih berada dalam kategori sangat baik, hasil ini mengindikasikan bahwa mekanisme penanganan pengaduan dan tindak lanjut atas saran maupun masukan dari pengguna layanan masih memiliki ruang untuk ditingkatkan. Kondisi ini dapat disebabkan oleh belum optimalnya pemahaman pengguna terhadap kanal pengaduan yang tersedia, kurangnya intensitas sosialisasi mengenai prosedur penyampaian pengaduan, maupun belum maksimalnya publikasi atas tindak lanjut yang telah dilakukan terhadap setiap masukan yang diterima. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas layanan melalui penguatan sistem pengelolaan pengaduan yang lebih responsif, transparan, mudah diakses, serta didukung dengan penyebarluasan informasi mengenai mekanisme pengaduan agar pengguna layanan merasa lebih yakin bahwa setiap aspirasi yang disampaikan akan ditindaklanjuti secara efektif.

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 (BBRMP) Veteriner, Balai Perakitan dan Pengujian (BRMP) Unggas dan Aneka Ternak, Balai Perakitan dan Pengujian Ruminansia Besar dan Balai 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.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I (Januari s.d. Juni 2026) yang dilaksanakan terhadap 432 responden pengguna layanan PRMPKH, diperoleh Nilai Survei Kepuasan sebesar 3,725 yang setelah dikonversi menghasilkan Nilai SKM sebesar 92,59 dengan Mutu Pelayanan kategori "A" dan Kinerja Unit Pelayanan "SANGAT BAIK". Capaian ini menunjukkan bahwa secara umum penyelenggaraan pelayanan publik di lingkup PRMPKH, yang meliputi layanan informasi, peminjaman fasilitas, konsultasi, serta layanan tim kerja lainnya, telah mampu memenuhi bahkan melampaui harapan masyarakat pengguna layanan. Dari kesembilan unsur pelayanan yang diukur, unsur Biaya/Tarif memperoleh nilai sempurna sebesar 4,000 (100%), yang mencerminkan bahwa seluruh layanan diberikan tanpa pungutan biaya sesuai ketentuan yang berlaku. Unsur Sarana dan Prasarana menempati posisi tertinggi berikutnya dengan nilai rata-rata 3,912 (97,80%), yang menunjukkan bahwa fasilitas pendukung layanan telah dinilai sangat memadai dari sisi kelengkapan, kenyamanan, dan aksesibilitas. Sementara itu, unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 3,613, yang meskipun masih dalam kategori sangat baik, mengindikasikan masih terdapat ruang perbaikan pada mekanisme pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut atas masukan pengguna layanan. Kondisi tersebut antara lain disebabkan oleh belum optimalnya pemahaman pengguna terhadap kanal pengaduan yang tersedia, kurangnya intensitas sosialisasi prosedur penyampaian pengaduan, serta belum maksimalnya publikasi atas tindak lanjut yang telah dilakukan.

BAB VI

SARAN DAN TINDAK LANJUT

SARAN

Untuk meningkatkan nilai pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, perlu dilakukan optimalisasi pengelolaan pengaduan melalui peningkatan aksesibilitas kanal pengaduan, sosialisasi mekanisme penyampaian pengaduan kepada pengguna layanan, serta percepatan proses tindak lanjut terhadap setiap pengaduan dan masukan yang diterima. Selain itu, perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap efektivitas penanganan pengaduan, disertai publikasi hasil tindak lanjut sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, memperkuat partisipasi pengguna layanan dalam memberikan masukan, serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

TINDAK LANJUT

Sebagai upaya mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, PRMPKH akan melaksanakan sejumlah langkah tindak lanjut. Pertama, memperkuat sistem pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan agar lebih responsif, transparan, dan mudah diakses, antara lain melalui intensifikasi sosialisasi kanal pengaduan yang tersedia kepada masyarakat serta publikasi secara berkala atas tindak lanjut yang telah dilakukan terhadap setiap masukan yang diterima, sehingga pengguna layanan semakin yakin bahwa aspirasinya ditindaklanjuti secara efektif. Kedua, mempertahankan capaian unsur Sarana dan Prasarana melalui pemeliharaan rutin, modernisasi fasilitas, dan penyesuaian terhadap kebutuhan pengguna layanan yang terus berkembang agar kualitas layanan tetap unggul dan berkelanjutan. Ketiga, melakukan perbaikan berkesinambungan pada unsur-unsur pelayanan lainnya, termasuk penyederhanaan persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, peningkatan kompetensi serta perilaku pelaksana, dan penajaman produk spesifikasi jenis pelayanan.

Selain itu, PRMPKH akan terus mengoptimalkan pemanfaatan portal pelayanan informasi Silayan Online (<https://nakeswan-bsip-ppid.pertanian.go.id/>) serta kanal email dan website untuk memudahkan pemohon dalam memperoleh informasi publik, sekaligus mendorong setiap pemohon untuk mengisi SKM Online

setelah memperoleh layanan sebagai bahan rekapitulasi penilaian kepuasan masyarakat secara berkelanjutan. Permohonan layanan terkait produk peternakan dan informasi teknis lainnya akan tetap diteruskan dan dikoordinasikan dengan unit kerja teknis lingkup PRMPKH, yaitu BBRMP Veteriner, BRMP Unggas dan Aneka Ternak, Balai Perakitan dan Pengujian Ruminansia Besar, serta Balai Perakitan dan Pengujian Ruminansia Kecil. Seluruh upaya tersebut merupakan wujud komitmen PRMPKH dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, transparan, aman, nyaman, terukur, dan akuntabel sesuai standar pelayanan.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Rekapitulasi SKM PRMPKH

Bulan Januari – Juni 2026										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah Nilai per Unsur	1.567	1.564	1.601	1.728	1.559	1.564	1.566	1.561	1.690	
N Rata-rata Tertimbang Unsur	3,627	3,620	3,706	4,000	3,609	3,620	3,625	3,613	3,912	3,704 *)
SKM Unit Pelayanan										92,59 **)

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	3,627	90,68
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,620	90,51
U3	Waktu Penyelesaian	3,706	92,65
U4	Biaya/Tarif	4,000	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,609	90,22
U6	Kompetensi Pelaksana	3,620	90,51
U7	Perilaku Pelaksana	3,625	90,63
U8	Sarana dan Prasarana	3,613	90,34
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,912	97,80
NRR Tertimbang Unsur		3,704	92,59

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 PERAKITAN DAN MODERNISASI PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN JANUARI s/d JUNI
TAHUN ANGGARAN 2026

NILAI SKM	NAMA LAYANAN :	RESPONDEN
92,59	JUMLAH : 432 Responden JENIS KEL : Laki-laki = 271 Orang Perempuan = 161 Orang PENDIDIKAN : SD = 0 Orang SMP = 0 Orang SLTA = 52 Orang D I/II/III = 74 Orang S-1 = 205 Orang S-2 Keatas = 101 Orang TOTAL 432 Orang Periode Survei : 01 Januari s/d 30 Juni 2026	

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

92,59
A
Sangat Baik