

LAPORAN
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I
TAHUN 2025



BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN UNGGAS DAN ANEKA TERNAK
PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN
2025

KATA PENGANTAR

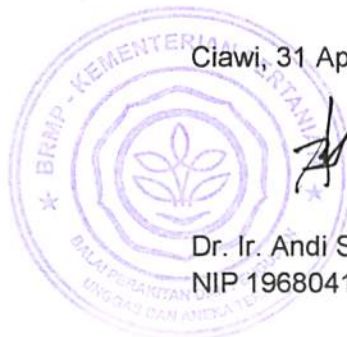
Puji syukur Kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Perakitan dan Pengujian Unggas dan Aneka Ternak (BRMP-UAT) pada Triwulan I (Januari-Maret) tahun 2025 dapat dilaksanakan. Pengukuran dilakukan dengan mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang harus dilakukan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara terus menerus dan berkelanjutan. Oleh karena itu, semua jajaran aparat Negara pada semua tingkatan harus mampu memberikan layanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, mudah dilakukan, serta tidak diskriminatif. Untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap pelayanan yang diberikan, maka BRMP-UAT melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap pelayanan 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.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang bersifat membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan, serta menjadi pedoman kepada semua pihak. Hasil pengukuran kepuasan masyarakat ini diharapkan dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan, serta penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu ditingkatkan dan dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Ciawi, 31 April 2025



Dr. Ir. Andi Saenab, M.Si.
NIP 196804181996032001

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
I. PENDAHULUAN	4
I.1 Latar Belakang.....	4
I.2 Maksud dan Tujuan.....	4
I.3 Manfaat	5
II. METODE PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	6
II.1 Responden.....	6
II.2 Unsur Pelayanan.....	6
II.3 Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP)	6
II.4 Analisis Data	7
III. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	8
III.1 Profil Responden.....	8
III.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	10
IV. PENUTUP	12

I. PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Seiring dengan perkembangan teknologi dan harapan masyarakat dalam hal pelayanan yang semakin tinggi, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Keluhan masyarakat yang meningkat melalui media masa, kotak pengaduan atau layanan pengaduan serta jejaring sosial yang disediakan menunjukkan pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik dirasa belum memenuhi harapan saat ini. Hal tersebut dapat memberikan dampak buruk terhadap pemerintah dan akhirnya mengakibatkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Balai Perakitan dan Pengujian Unggas dan Aneka Ternak (BRMP-UAT) selaku bagian dari Pemerintah sekaligus penyelenggara pelayanan publik wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, serta memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sesuai yang tertuang dalam Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan kepada masyarakat pengguna teknologi peternakan BRMP-UAT, maka diperlukan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat (tingkat keberhasilan) terhadap kualitas layanan yang diberikan. Pengukuran dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang mengacu kepada Peraturan Menteri PAN-RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pelaksanaan SKM tahun 2025 dimulai dengan SKM Triwulan I (Januari-Maret), dan selanjutnya wajib dilakukan secara berkala. Hasil SKM berkala dilaporkan kepada unit kerja di atasnya yaitu Pusat Perakitan dan Modernisasi Peternakan dan Kesehatan Hewan (BRMP PKH) untuk selanjutnya kepada Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian (BRMP). Laporan hasil SKM dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

I.2 Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I (Januari-Maret) tahun 2025 dilaksanakan

dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan di BRMP Unggas dan Aneka Ternak sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

I.3 Manfaat

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

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan di Balai Pengujian Standar Instrumen Unggas dan Aneka Ternak (BPSI-UAT);
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan di Balai Pengujian Standar Instrumen Unggas dan Aneka Ternak (BPSI-UAT);
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.

II. METODE PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pengumpulan data SKM dilakukan dengan pengisian kuesioner langsung secara *online* melalui tautan <http://s.id/surveiUATtw1>. Tautan tersebut disebarakan kepada responden yaitu pengguna layanan meliputi layanan bibit, pengujian laboratorium, acara kunjungan, magang, dan bimbingan teknis. Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I tahun 2025 BRMP Unggas dan Aneka Ternak dilaksanakan antara bulan Januari-Maret 2025. Isi dari survei terdiri dari dua bagian yaitu profil responden, dan unsur pelayanan yang mencakup sembilan unsur pelayanan.

II.1 Responden

Responden dipilih secara acak mulai dari peternak, pelajar dan mahasiswa, individu pengguna layanan laboratorium, penyuluh, pengkaji dan praktisi peternakan di seluruh Indonesia, dsb.

II.2 Unsur Pelayanan

Unsur SKM berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terhadap 9 unsur yang *relevan*, *valid* dan *reliabel*, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat. Sembilan unsur pelayanan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan.
2. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
4. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.
5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
6. Kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.
7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.
8. Kualitas sarana dan prasarana.
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan.

II.3 Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP)

Dari hasil pengumpulan kuesioner dilakukan penghitungan untuk memperoleh: Nilai Persepsi yang ditentukan dengan rentang nilai 1 sampai dengan 4, Nilai Interval SKM, Nilai

Interval Konversi IKM, dan Mutu Pelayanan. Mutu pelayanan dikelompokkan ke dalam 4 tingkatan dari D sampai dengan A, serta dikategorikan dari Tidak Baik sampai dengan Sangat baik, seperti ditunjukkan pada Tabel 1.

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

Nilai persepsi	Nilai interval IKM	Nilai interval konversi IKM	Mutu Pelayanan	
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

II.4 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:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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:

$$\text{Nilai Interval Konversi SKM} = \text{SKM UKPP} \times 25$$

III. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Selama Triwulan I sejumlah 43 responden telah mengisi kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Atas Layanan BRMP Unggas dan Aneka Ternak, yaitu Layanan Pengujian Laboratorium, Layanan PKL/Magang/Kunjungan, dan Layanan Bibit Ternak (terlampir).

Pemetaan responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan ditampilkan pada Tabel 2 - 4 dan Diagram 1 – 3.

III.1 Profil Responden

Berdasarkan data yang ditunjukkan pada **Tabel 2** dan **Diagram 1**, responden pengisi SKM Atas Layanan BRMP Unggas dan Aneka Ternak didominasi oleh laki-laki yang mencapai 63% dari total responden. Tingginya persentase responden laki-laki terutama berasal dari pemanfaat layanan bibit ternak. Hal ini secara tidak langsung menunjukkan laki-laki lebih berperan dibandingkan perempuan dalam usaha peternakan unggas dan aneka ternak. Laki-laki lebih banyak memberikan sumbangan fisik dan pemikiran dalam mengambil keputusan dalam usaha peternakan, meskipun keduanya (laki-laki dan perempuan) sama-sama memperoleh manfaat dari kegiatan usaha tersebut.

Tabel 2. Jumlah responden SKM atas layanan BRMP Unggas dan Aneka Ternak berdasarkan jenis kelamin

Keterangan	Jumlah Responden (orang)
Jenis Kelamin	
Laki-Laki	27
Perempuan	16
Total	43

Diagram 1. Persentase responden SKM atas layanan BRMP Unggas dan Aneka Ternak berdasarkan jenis kelamin



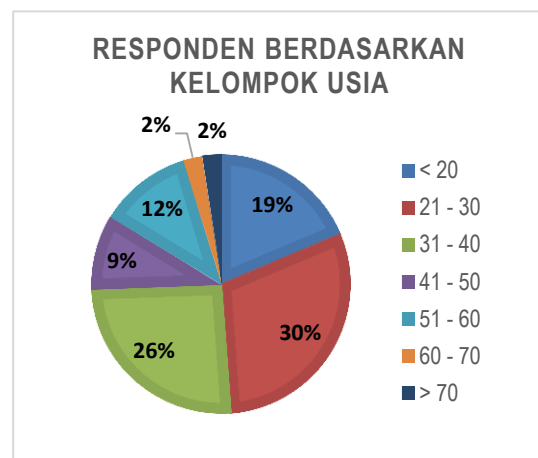
Hasil SKM yang ditampilkan pada **Tabel 3** dan **Diagram 2**, menunjukkan bahwa pemanfaat layanan BRMP Unggas dan Aneka Ternak sebagian besar berasal dari kelompok usia 21 – 30 tahun (30%), dan 31 – 40 tahun (26%). Kelompok usia tersebut adalah kelompok usia produktif yang memiliki keunggulan baik dari segi stamina, fisik, tingkat kecerdasan dan kreativitas, sehingga mampu memberikan hasil dengan efektif dan efisien.

Hasil diatas juga menunjukkan keterlibatan kelompok usia produktif dalam kegiatan usaha peternakan. Usaha peternakan unggas dan aneka ternak merupakan usaha dengan kegiatan fisik, karena dalam kegiatan ini lebih banyak menggunakan tenaga manusia. Seiring berkembangnya teknologi peternakan yang mulai diterapkan dalam peternakan masyarakat, tingkat kecerdasan dan kreativitas peternak menjadi hal yang penting untuk memastikan tepatnya pemanfaatan teknologi secara optimal.

Tabel 3. Jumlah responden SKM atas layanan BRMP Unggas dan Aneka Ternak berdasarkan usia

Keterangan	Jumlah Responden (orang)
Usia (tahun)	
< 20	8
21 - 30	13
31 - 40	11
41 - 50	4
51 - 60	5
60 - 70	1
> 70	1
Total	43

Diagram 2. Persentase responden SKM atas layanan BRMP Unggas dan Aneka Ternak berdasarkan usia

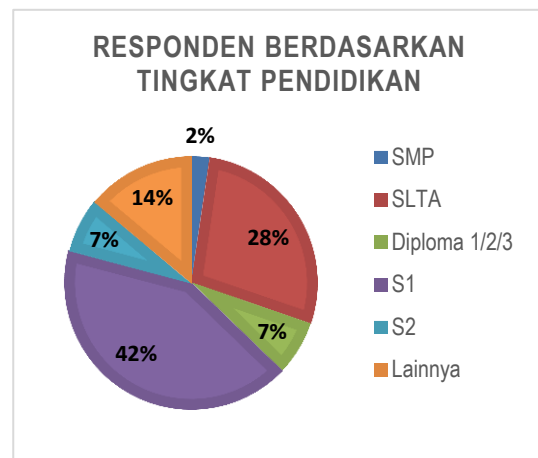


Pendidikan adalah salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap produktivitas seseorang, dan berbanding lurus dengan kemampuan peternak dalam mengakses keterbukaan akan informasi peternak. Berdasarkan **Tabel 4** dan **Diagram 3** tingkat pendidikan sarjana dominan (42%) dibandingkan kelompok tingkat pendidikan lain. Hal ini menunjukkan bahwa informasi layanan BRMP UAT, baik jenis dan prosedur dan pelaksanaan pelayanan lebih banyak dapat diakses oleh tingkat pendidikan sarjana. Sementara itu tingkat pendidikan SLTA mencapai 28% persen, berasal dari pelajar yang melaksanakan magang di kantor BRMP UAT.

Tabel 4. Jumlah responden SKM atas layanan BRMP Unggas dan Aneka Ternak berdasarkan tingkat pendidikan

Keterangan	Jumlah Responden (orang)
Pendidikan	
SMP	1
SLTA	12
Diploma	3
S1	18
S2	3
Lainnya	6
Total	43

Diagram 3. Persentase responden SKM atas layanan BRMP Unggas dan Aneka Ternak berdasarkan tingkat pendidikan



III.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Berdasarkan perhitungan hasil survei, diperoleh nilai IKM atas layanan BRMP Unggas dan Aneka Ternak **3,62** atau **90,57** setelah dikonversi. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna layanan merasa sangat puas karena mutu pelayanan yang diberikan BRMP Unggas dan Aneka Ternak sebagai penyelenggara pelayanan publik dinilai **Sangat Baik**. Hasil pengukuran masing-masing sembilan unsur pelayanan ditampilkan pada **Tabel 5**.

Tabel 5. Hasil pengukuran sembilan unsur pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	3,88	A Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,60	A Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,12	B Baik
4	Biaya/Tarif	4,00	A Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,77	A Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,51	B Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,56	A Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,60	A Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,56	A Sangat Baik
	Rata-Rata	3,62	A Sangat Baik

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa dari sembilan unsur, unsur biaya/tarif menduduki peringkat terbaik dengan nilai sempurna 4,00, sedangkan waktu penyelesaian dan kompetensi pelaksana merupakan dua unsur terendah dibandingkan dengan unsur lain. Unsur biaya/tarif merupakan penilaian tindak pencegahan gratifikasi, dalam hal ini apakah

penyelenggara layanan meminta bayaran atau mengisyaratkan untuk memberi upah/bayaran agar layanan dipenuhi. Nilai sempurna 4,00 berarti penyelenggara layanan tidak pernah meminta bayaran/upah dalam memberikan layanan. Hal ini merupakan bentuk komitmen dan dukungan BRMP Unggas dan Aneka Ternak dalam menolak berbagai macam bentuk gratifikasi.

Unsur waktu penyelesaian adalah waktu yang diperlukan oleh penyelenggara layanan untuk memenuhi/menyelesaikan permintaan layanan. Rendahnya unsur waktu penyelesaian disebabkan lamanya antrian pemenuhan bibit DOC pada layanan bibit, akibat rendahnya jumlah bibit yang tersedia setiap minggu tidak sebanding dengan jumlah permintaan bibit yang masuk. Terbatasnya jumlah bibit yang tersedia karena rendahnya daya tetas yang disebabkan kurang optimalnya performa mesin tetas. Hingga saat ini perbaikan mesin tetas masih dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut.

Unsur kompetensi pelaksana merupakan tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas/penyelenggara layanan dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada pemohon. Hasil SKM menunjukkan bahwa tingkat keahlian dan keterampilan petugas pelaksana pelayanan BRMP Unggas dan Aneka Ternak adalah baik. Perbedaan kemampuan dan bidang keahlian petugas pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan menjadi salah satu sebab kurang maksimalnya kemampuan petugas dalam memberikan layanan. Untuk memperbaiki hal tersebut, pelatihan/bimbingan teknis kepada petugas pelaksana perlu dilakukan, sehingga petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan yang sangat baik sesuai dengan jenis layanan yang diberikan.

IV. PENUTUP

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 menghasilkan nilai IKM **3,62** atau **90,57** setelah dikonversi, yang berarti bahwa masyarakat pengguna layanan merasa sangat puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan BRMP Unggas dan Aneka Ternak sebagai penyelenggara pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa BRMP Unggas dan Aneka Ternak telah berhasil dalam menjalankan kinerja pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat selama Triwulan I Tahun 2025.

Unsur biaya/tarif memiliki hasil terbaik dengan nilai sempurna 4,00, sedangkan waktu penyelesaian dan kompetensi pelaksana merupakan dua unsur terendah dibandingkan dengan unsur lain. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat secara menyeluruh dan berkelanjutan pada semua aspek, peningkatan pelayanan terutama pada dua unsur terendah harus dilakukan. Upaya peningkatan dapat dilakukan dengan perbaikan fasilitas penunjang produktivitas layanan, misalnya mesin tetas, serta pengadaan pelatihan/bimbingan teknis terkait layanan yang diberikan untuk meningkatkan kompetensi petugas pelayanan.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN UNGGAS DAN ANEKA TERNAK
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
SEMESTER I TAHUN 2025

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : Layanan Pengujian Laboratorium, Layanan PKL/Magang/Kunjungan, dan Layanan Bibit Ternak
90.57	RESPONDEN
	JUMLAH : 43 Orang JENIS KELAMIN : L : 27 Orang P : 16 Orang PENDIDIKAN : SMP : 1 Orang SMA : 12 Orang DI/DII/DIII : 3 Orang S1 : 18 Orang S2 Keatas : 3 Orang Lainnya : 6 Orang Periode Survei: 01 Januari s/d 31 Maret 2025

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

NILAI IKM UNIT 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



KEPALA BALAI

DR. IR. ANDI SAENAB, M.Si.