



KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
**PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN
PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN**

JALAN RAYA PAJAJARAN KAV E 59 BOGOR 16128
TELEPON : 0251-8359462 FAKSIMILE : 0251-8380588 / 8328382
Website : <http://nakeswan.bsip.pertanian.go.id> E-mail : bsip.nakeswan@pertanian.go.id

Nomor : B- ~~987~~ / OT.080/H.5/12/2023
Sifat : SEGERA
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Hal : Laporan Hasil Penyusunan
Survey Kepuasan Masyarakat Semester II 2023
Lingkup PSIPKH

Desember 2023

Yth.

Koordinator Kerjasama, Hukum Organisasi dan Humas - Sekretariat BSIP
di

Tempat

Dalam rangka pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit Kerja Lingkup Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan (PSIPKH), bersama ini dilaporkan hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2023. Laporan hasil penyusunan SKM Semester II tahun 2023 berdasarkan survey yang dilakukan pada bulan Juli – Desember tahun 2023 terlampir.

Demikian laporan ini disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Atas perhatian dan kerjasama yang baik, disampaikan terima kasih.

Kepala Pusat,



Er. drh. Agus Susanto, M.Si
NIP. 196402012002121002

Tembusan Yth.

Sekretaris Badan Standardisasi Instrumen Pertanian

LAPORAN HASIL
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2023



**PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN PETERNAKAN
DAN KESEHATAN HEWAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2023**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Survey kepuasan masyarakat pada Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan (PSIPKH) periode Juli - Desember 2023 dapat dilaksanakan dan menghasilkan nilai Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) PSIPKH Semester II Tahun 2023.

Pelayanan publik oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi dimaksudkan untuk mensejahterakan 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 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 aparaturnegara 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, 08 Desember 2023
Kepala Pusat,


Dr. drh. Agus Susanto, M.Si
NIP. 102012002121002

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
I. PENDAHULUAN.....	4
II. SURVEY 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 layanan Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan (PSIPKH) periode Juli – Desember 2023, maka diperlukan pengukuran tingkat kepuasan layanan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang pada akhirnya menghasilkan nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Pelaksanaan SKM tersebut dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pedoman Survey 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 PSIPKH dalam mengelola pelayanan publik antara lain dengan diterbitkannya :

- a) Keputusan Kepala Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan Nomor 25.3/Kpts/HM.130/H.5/05/2023 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (UPP Dumas) pada Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan Tahun 2023;
- b) Keputusan Kepala Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan Nomor 25.4/Kpts/HM.130/H.5/05/2023 tentang Pembentukan Tim Pendukung Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu Pelaksana Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan Tahun 2023;
- c) Keputusan Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan Nomor 25.5/Kpts/HM.130/H.5/05/2023 tentang Penunjukan Petugas Pelayanan Informasi Publik dan Perpustakaan Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan Tahun 2023;
- d) Keputusan Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan Nomor 25.7/Kpts/HM.130/H.5/05/2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik (SPP) Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan Tahun 2023.

B. Maksud dan tujuan

Survey 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 IKM merupakan salah satu IKU dari Kepala PSIPKH.

C. Metode

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

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna, baik secara langsung (*hardcopy*) maupun melalui *e-Form*, pada saat acara konsultasi/pameran dan/atau setelah layanan diberikan. Kegiatan Survey kepuasan masyarakat semester II dilaksanakan pada bulan Juli – Desember 2023.

D. Manfaat

Diharapkan hasil pengukuran IKM 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. SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

A. Unsur Pelayanan

Unsur Pelayanan berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup 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 ketentuan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan suatu jenis Pelayanan Publik yang meliputi persyaratan administratif dan teknis;
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi Pemberi Pelayanan Publik dan Penerima Pelayanan Publik termasuk pengaduan termasuk kesederhanaan alur pelayanan;
3. **Waktu penyelesaian pelayanan**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan publik;
4. **Biaya atau tarif penyelesaian pelayanan**, yaitu besaran biaya atau tarif yang dikenakan kepada Penerima Pelayanan dalam mengurus dan/atau mendapatkan Pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**, yaitu kesesuaian hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
6. **Kompetensi pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. **Perilaku pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. **Prasarana dan sarana**, yaitu penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik;

B. Responden

Responden merupakan penerima pelayanan yang diberikan oleh sub kelompok pada PSIPH, a.l. pegawai, pelajar, mahasiswa; guru, dosen; pengambil kebijakan; penyuluh; serta praktisi dari seluruh Indonesia serta oleh sub kelompok kepegawaian dan rumah tangga antara lain peminjaman fasilitas kantor, sarana prasarana, dll.

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:

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

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:

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

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

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

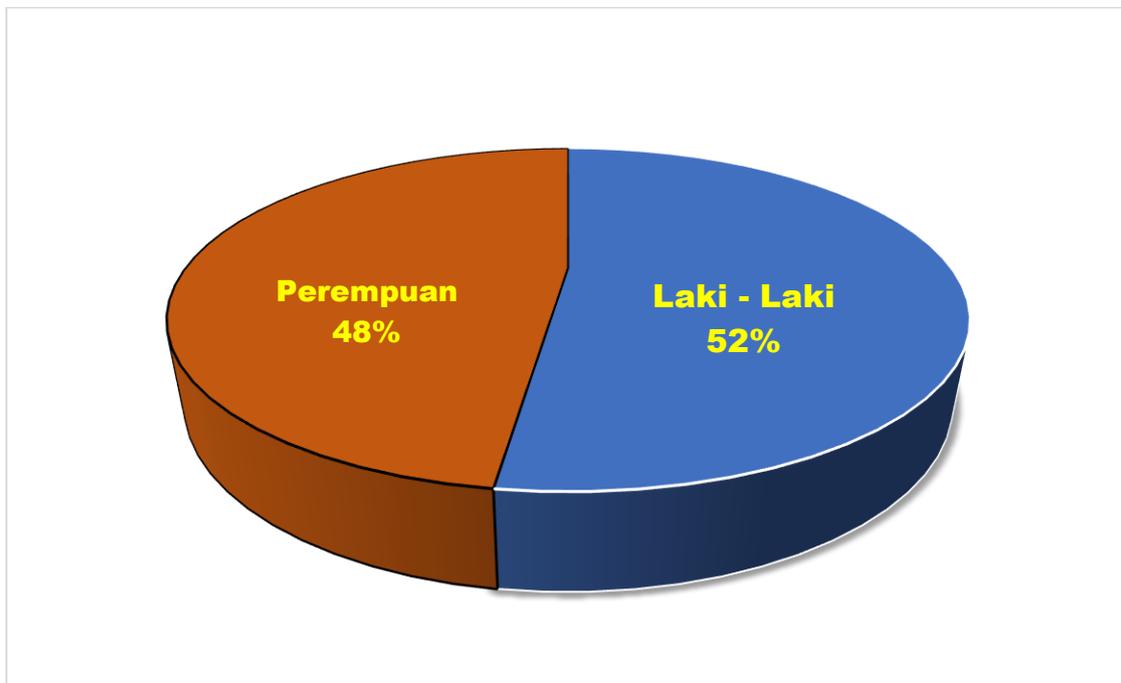
IV. HASIL SURVEY DAN EVALUASI

A. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat PSIPKH

1) Hasil Pelaksanaan Survey

Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan PSIPKH disebarakan kepada responden selama periode Juli – Desember 2023. Respondennya merupakan pemangku kepentingan yang mendapatkan layanan konsultasi/informasi, seperti layanan konsultasi ataupun Forum Dialog Peternakan dan Kesehatan Hewan (Fordia Nakeswan) yang diselenggarakan PSIPKH. Layanan lainnya a.l. layanan peminjaman fasilitas PSIPKH, layanan perpustakaan, ataupun layanan yang diberikan oleh sub kelompok di PSIPKH seperti program, evaluasi, kepegawaian dan rumah tangga, keuangan dan BMN, maupun kerja sama yang melibatkan eksternal PSIPKH. Terdapat dua bentuk kuesioner, yaitu, i) *hardcopy*, dan ii) *softcopy* (e-form). Kuesioner yang telah diisi oleh responden sebanyak 253 orang.

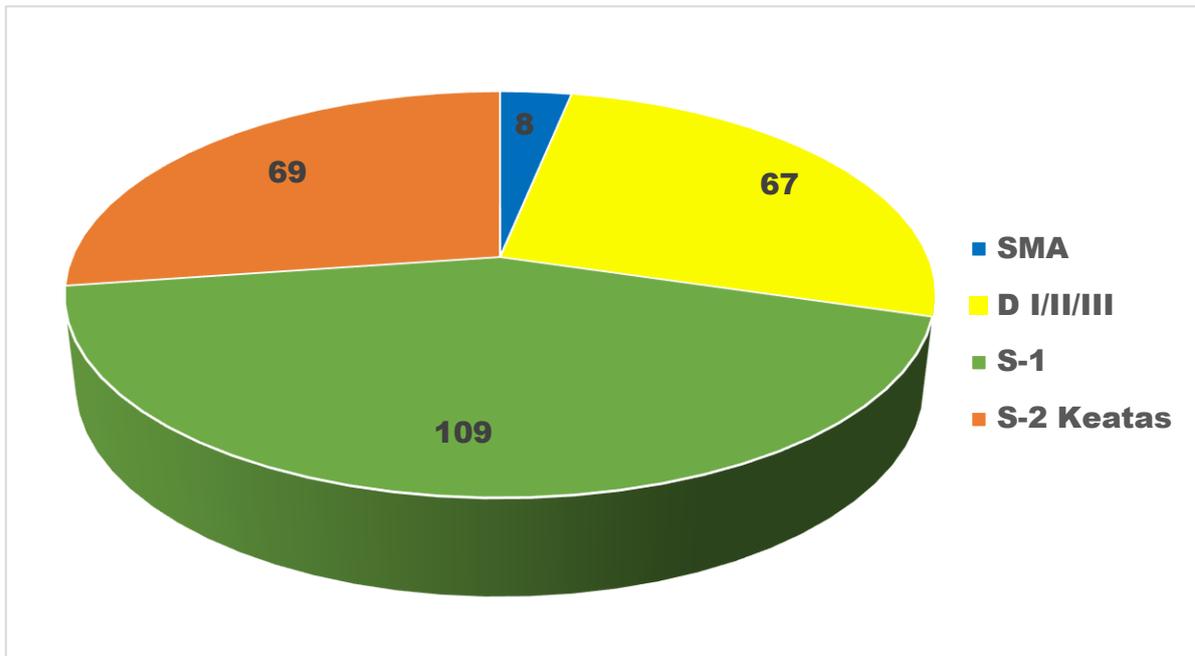
Dari jumlah responden periode Survey tersebut, diperoleh data bahwa 52% atau 132 responden merupakan responden laki-laki, sementara 48% atau 121 responden sisanya responden berjenis kelamin perempuan seperti yang terlihat pada Grafik 1 dibawah ini.



Grafik 1. Persentase gender responden Survey Kepuasan Masyarakat atas Layanan PSIPKH periode Semester II TA 2023

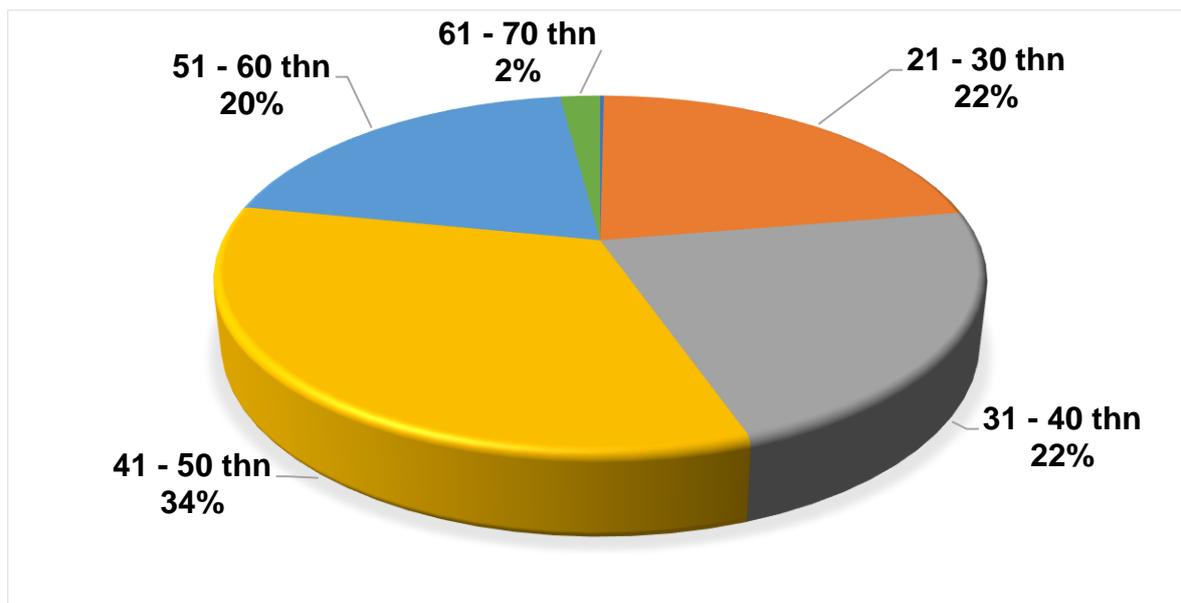
Sementara itu, Grafik 2 menunjukkan komposisi responden dilihat dari latar belakang pendidikannya pada periode Survey Semester II TA 2023. Terlihat bahwa responden dengan latar belakang Sarjana (S1) merupakan responden terbanyak,

yaitu, sebanyak 109 responden (43,06) dari jumlah responden. Sementara pendidikan S2 ke atas merupakan responden terbanyak kedua sebanyak 69 responden (27,27%). Adapun responden berlatar belakang pendidikan Diploma (1/2/3) sebanyak 67 responden (26,48%) diikuti dengan SLTA sebanyak 8 responden (0,03%).



Grafik 2. Persentase responden Survey Kepuasan Masyarakat atas Layanan PSIPKH periode Semester II TA 2023 berdasarkan latar belakang pendidikan

Jika dilihat dari usia, tercatat responden dengan usia antara 41 s.d. 50 tahun merupakan responden terbanyak pada periode Survey Semester II TA 2023, yaitu, 34% sebagaimana terlihat pada Grafik 3. Sementara responden dengan usia 21-30 tahun dan 31-40 tahun menempati posisi berikutnya, yaitu, masing-masing sebesar 22%. Terdapat 20% responden dengan usia antara 51-60 tahun, dan 2% responden dengan usia 61-70%. Kedua kelompok usia tersebut merupakan peserta dari Forum Dialog (Fordia) Nakeswan III yang mengetengahkan tema “Tata Cara Persiapan dan Penyembelihan Hewan Qurban (Juleha – Juru Sembelih Halal)” sebagai rangkaian dari pelaksanaan kegiatan Bursa Hewan Qurban 9BHQ) ke-21. Sebenarnya tercatat 1 responden dengan usia dibawah 20 tahun, namun karena hanya satu orang saja sehingga terhitung hanya 0%.



Grafik 3. Persentase responden Survey Kepuasan Masyarakat atas Layanan PSIPKH periode Semester II TA 2023 berdasarkan usia

Dari hasil rekapitulasi data kuesioner dilakukan penghitungan secara manual yang akan diperoleh Nilai Persepsi yang ditentukan dengan rentang nilai 1 sampai dengan 4 terhadap 9 Unsur Pelayanan. Tabel 2 dibawah ini menunjukkan hasil rata-rata pengukuran Unsur Pelayanan pada periode Survey Juli – Desember 2023, sementara hasil pengukuran unsur pelayanan per respondennya dapat dilihat pada Lampiran laporan ini.

Tabel 2. Hasil Rata-rata Pengukuran 9 Unsur Pelayanan pada Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan PSIPKH Periode Juli - Desember 2023

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan Periode Juli – Des 2023	
		Nilai Rata-rata	Persentase (%)
1	Persyaratan	3,51	87,75
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,46	86,46
3	Waktu Penyelesaian	3,47	86,76
4	Biaya/Tarif	3,98	99,51
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,47	86,76
6	Kompetensi Pelaksana	3,46	86,46
7	Perilaku Pelaksana	3,49	87,15
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,38	84,58
9	Sarana dan Prasarana	3,79	94,66

Rekapitulasi data pengukuran 9 unsur pelayanan pada Semester II tahun 2023 sebagai berikut:

- Nilai Survey Kepuasan adalah: 3,556 merupakan penjumlahan 9 unsur pelayanan dari Nilai Rata-rata tertimbang per unsur x 0,0111

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai dasar: $3,556 \times 25 = 88,90$
- Mutu Pelayanan: **A**
- Kinerja Unit Pelayanan **SANGAT BAIK**

2) Evaluasi Hasil SKM PSIPKH

Hasil pengukuran SKM bulan Juli - Desember 2023 untuk nilai tertinggi pada Unsur 4 (Biaya.Tarif). Hal ini dapat dimaklumi mengingat layanan yang diberikan oleh PSIPKH tidak dipungut biaya. Namun demikian, nilai yang didapat tidak 100% dimana ini menunjukkan ada responden yang memberi jawaban “Murah” atau “Sesekali” atau pertanyaan “Apakah Penyelenggara Layanan meminta bayaran atau mengisyaratkan untuk memberi upah/bayaran agar layanan dipenuhi?”.

Jawaban “Murah” terdapat pada Layanan Informasi dalam pelaksanaan Public Hearing Standar Pelayanan Publik PSIPKH yang diselenggarakan secara hybrid. Jawaban tersebut diberikan oleh responden yang mengikuti secara *online*, dimana kemungkinan responden menghitung biaya kuota internet yang digunakannya mengingat responden berasal dari luar Kota Bogor. Sementara jawaban “Sesekali” diberikan oleh responden yang mendapatkan Layanan Peminjaman Fasilitas Ruang Rapat.

Nilai terendah pada Unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) hal ini disebabkan di PSIPKH mengalami keterbatasan dalam hal sumber daya manusia (SDM) secara jumlah dan keterampilan. Keterbatasan SDM ini sangat berpengaruh terhadap proses penyelesaian layanan yang dimohon oleh pemohon sehingga waktu penyelesaian sedikit terlambat. Selain itu, dalam layanan pengaduan juga seringkali telat dalam penyelesaian. Hal ini disebabkan kurangnya tenaga SDM yang dimiliki PSIPKH sehingga tidak memenuhi waktu yang telah disepakati.

Nilai unsur pelayanan tertinggi kedua berada pada Unsur Sarana dan Prasarana (U9). Hal ini merupakan tren positif yang dinilai oleh publik terkait pelayanan informasi di PSIPKH. Penerima layanan apabila ingin mendapatkan layanan PSIPKH wajib mengajukan permohonan elektronik. Hal ini untuk memudahkan dan terfasilitasinya penerima layanan dalam memperoleh informasi yang dikehendaki.

B. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Pengujian Standar Instrumen Unggas dan Aneka Ternak

1) Hasil Pelaksanaan Survey

Kegiatan survey dan pengisian kuisisioner dilakukan oleh Survey SKM BPSI-UAT bulan Juli – Desember 2023 didapatkan sebanyak. Kuisisioner diberikan pada saat pengunjung datang ke BPSI-UAT dalam rangka permohonan layanan informasi, pengujian laboratorium, kunjungan kandang, magang/pkl/praktek mahasiswa, dll.

Kuesioner disebarikan kepada responden selama periode Juli - Desember 2023 oleh Balai Pengujian Standar Instrumen Unggas dan Aneka Ternak (BPSI-UAT) yang berlokasi di Bajarwaru Ciawi Kabupaten Bogor. Selama periode tersebut didapatkan responden sebanyak 100 (Seratus) responden dengan rincian kegiatan responden yakni permohonan informasi, kunjungan lapang, magang, serta kegiatan pelatihan. Hasil rekapitulasi data diperoleh dari responden yang diterima untuk ke-9 unsur pelayanan terlampir pada (Tabel 3).

- Nilai Indeks Kepuasan adalah: 3,32 merupakan penjumlahan 9 unsur pelayanan dari Nilai Rata-rata tertimbang per unsur x 0,0111
- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai dasar: $3,32 \times 25 = 82,91$
- Mutu Pelayanan: **B**
- Kinerja Unit Pelayanan **BAIK**

Untuk menganalisis hasil pengukuran secara keseluruhan ditampilkan Nilai Survey Kepuasan untuk 9 unsur penilaian hasil pengukuran periode Semester II (Juli - Desember) tahun 2023.

Tabel 3. Hasil pengukuran 9 unsur pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
		Semester II	Persentase (%)
1	Persyaratan	3,05	76,25
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,17	79,25
3	Waktu Penyelesaian	3,12	78,00
4	Biaya/Tarif	3,83	95,75
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,13	78,25
6	Kompetensi Pelaksana	3,26	81,50
7	Perilaku Pelaksana	3,17	79,25
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,65	91,25
9	Sarana dan Prasarana	3,47	86,75

2) Evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) BPSI UAT

Hasil pengukuran SKM Semester II tahun 2023 nilai tertinggi dicapai pada unsur Biaya/Tarif dengan nilai 3.83, sedangkan nilai terendah Persyaratan dengan nilai 3.05. Hasil pengukuran SKM Semester I tahun 2023 untuk nilai tertinggi pada Sarana dan Prasarana dengan nilai 3.96, sedangkan nilai terendah pada Persyaratan dengan nilai 3.09. Hal ini merupakan hasil yang sangat positif untuk terus meningkatkan pelayanan di Balai Pengujian Standar Instrumen Unggas dan Aneka Ternak (BPSI-UAT).

Sementara itu, nilai terendah pada unsur Persyaratan perlu mendapat perhatian dari unit pelayanan. Perlu dilakukan sosialisasi lebih intens di berbagai media yang dimiliki agar masyarakat memahami dan mendapatkan kemudahan pelayanan.

Secara umum kinerja pelayanan di Balai Pengujian Standar Instrumen Unggas dan Aneka Ternak (BPSI-UAT), berdasarkan persepsi dari masyarakat

pelanggannya, memiliki kualitas BAIK dengan Indeks 82.91. Unsur pelayanan dengan nilai tinggi harus dipertahankan kualitasnya, dan jika perlu agar lebih dioptimalkan. Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, perbaikan difokuskan pada unsur-unsur pelayanan yang memperoleh nilai persepsi rendah.

C. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Loka Pengujian Standar Instrumen Ruminansia Besar

1) Hasil Pelaksanaan Survey

Kuesioner diisi oleh responden pada Loka Pengujian Standar Instrumen Ruminansia Besar (LPSI RumBes) selama periode Juli – Desember 2023 dalam kunjungan tamu, peserta PKL dan magang dan kuesioner yang telah diisi oleh responden sebanyak 58 orang. Hasil rekapitulasi data diperoleh dari responden yang diterima untuk ke-9 unsur pelayanan tersaji pada Tabel 4.

- Nilai Survey Kepuasan adalah: 3,418 merupakan penjumlahan 9 unsur pelayanan dari Nilai Rata-rata tertimbang per unsur x 0,0111
- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai dasar: $3,418 \times 25 = 85,45$
- Mutu Pelayanan: **B**
- Kinerja Unit Pelayanan **BAIK**

Tabel 4. Hasil pengukuran 9 unsur pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan Periode Juli - Desember 2023	
		Nilai Rata-rata	Persentase (%)
1	Persyaratan	3,310	82,76
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,379	82,48
3	Waktu Penyelesaian	3,362	84,05
4	Biaya/Tarif	3,224	80,60
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,276	81,90
6	Kompetensi Pelaksana	3,414	85,35
7	Perilaku Pelaksana	3,500	87,50
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,897	97,41
9	Sarana dan Prasarana	3,431	85,78

2) Evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) LPSI RumBes

Hasil pengukuran IKM semester II tahun 2023 Unit kerja Loka Pengujian Standar Instrumen Ruminansia Besar untuk nilai tertinggi pada Penanganan Pengaduan, saran dan masukan. Hal ini sesuai dengan janji pelayanan yang telah ditetapkan oleh unit kerja LPSI Rumbes sedangkan Nilai terendah pada Biaya/tarif. Hal ini dikarenakan dari beberapa responden tidak mengetahui terkait adanya PP tarif terkait pengujian sampel yang ada di Laboratorium LPSI RB

sehingga responden berasumsi bahwa LPSI RB meminta adanya uang dalam hal pemberian pelayanan. Hal ini perlu dilakukan sosialisasi secara *massive* kepada responden atau masyarakat bahwa adanya PP tarif dari layanan pengujian laboratorium sehingga perlunya penjelasan yang detail baik secara tertulis maupun lisan.

D. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Loka Pengujian Standar Instrumen Ruminansia Kecil

1) Hasil Pelaksanaan Survey

Loka Pengujian Standar Instrumen Ruminansia Kecil (LPSI RumCil) melaksanakan survey SKM periode Juli – Desember 2023. Kuisisioner yang telah disebar dan diistribusikan kepada stakeholder, masyarakat maupun instansi pemerintahan lainnya telah didapatkan feedback sebanyak 241 kuisisioner. Hasil rekapitulasi data diperoleh dari responden yang diterima untuk ke-9 unsur pelayanan tersaji pada Tabel 5.

- Nilai Survey Kepuasan adalah: 3,448 merupakan penjumlahan 9 unsur pelayanan dari Nilai Rata-rata tertimbang per unsur x 0,0111
- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai dasar: $3,448 \times 25 = 86,21$
- Mutu Pelayanan: **B**
- Kinerja Unit Pelayanan **BAIK**

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

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan Periode Juli - Des 2023	
		Nilai Rata-rata	Persentase (%)
1	Persyaratan	3,390	84,75
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,344	83,61
3	Waktu Penyelesaian	3,315	82,88
4	Biaya/Tarif	3,643	91,08
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,311	82,78
6	Kompetensi Pelaksana	3,419	85,48
7	Perilaku Pelaksana	3,477	86,93
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,411	85,27
9	Sarana dan Prasarana	3,755	93,88

2) Evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) RumCil

Hasil Survey SKM LPSI Ruminansia Kecil berdasarkan rekapitulasi pengolahan data didapatkan unsur yang memiliki nilai paling rendah terdapat pada unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan didapatkan nilai rata-rata sebesar 3,311. Hal ini

berkorelasi dengan telah ditiadakannya kegiatan penelitian dan telah berdampak dengan jenis layanan yang diminta responden menjadi berkurang. Sedangkan nilai unsur yang paling tinggi adalah unsur pelayanan meliputi Sarana dan Prasarana dengan nilai rata-rata sebesar 3,755.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Rekapitulasi SKM PSIPKH

Bulan Juli – Desember 2023										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah Nilai per Unsur	1.865	1.893	1.811	2.149	1.853	1.910	1.893	1.845	1.924	
N Rata-rata Tertimbang Unsur	0,390	0,384	0,386	0,442	0,386	0,384	0,387	0,376	0,421	3,556 *)
SKM Unit Pelayanan										88,90 **)

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 :

Mutu Pelayanan

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

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%
U1	Persyaratan	3,51	87,75
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,46	86,46
U3	Waktu Penyelesaian	3,47	86,76
U4	Biaya/Tarif	3,936	99,51
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,47	86,76
U6	Kompetensi Pelaksana	3,46	86,46
U7	Perilaku Pelaksana	3,467	87,15
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,379	84,58
U9	3,79	94,66	94,66
NRR Tertimbang Unsur		3,556	88,90

Lampiran 2. Rekapitulasi SKM BPSI UAT

Bulan Juli – Desember 2023										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah Nilai per Unsur	305	317	312	383	313	326	317	365	347	
N Rata-rata Tertimbang Unsur	3,05	3,17	3,12	3,83	3,13	3,26	3,17	3,65	3,47	3,32 *)
SKM Unit Pelayanan										82,91 **)

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 :

Mutu Pelayanan

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

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%
U1	Persyaratan	3,05	76,25
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,17	79,25
U3	Waktu Penyelesaian	3,12	78,00
U4	Biaya/Tarif	3,83	95,75
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,13	78,25
U6	Kompetensi Pelaksana	3,26	81,50
U7	Perilaku Pelaksana	3,17	79,25
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,65	91,25
U9	Sarana dan Prasarana	3,47	86,75
NRR Tertimbang Unsur		3,32	82,91

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN UNGGAS DAN ANEKA TERNAK
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN JULI s/d DESEMBER
TAHUN ANGGARAN 2023**

NILAI SKM	NAMA LAYANAN :			RESPONDEN
82,91	<p>JUMLAH : 100 Responden</p> <p>JENIS KEL : Laki-laki = 60 Orang Perempuan = 40 Orang</p> <p>PENDIDIKAN : SD = 1 Orang SMP = 2 Orang SMA = 20 Orang D I/II/III = 4 Orang S-1 = 50 Orang S-2 Keatas = 23 Orang TOTAL 100 Orang</p> <p>Periode Survey : 01 Juli s/d 08 Desember 2023</p>			

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

Lampiran 3. Rekapitulasi Hasil SKM LPSI Ruminansia Besar

Bulan Juli – Desember 2023										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah Nilai per Unsur	3.310	3.379	3.362	3.224	3.276	3.414	3.500	3.897	3.431	
N Rata-rata Tertimbang Unsur	0,367	0,375	0,373	0,358	0,364	0,379	0,389	0,433	0,381	3,418 *)
SKM Unit Pelayanan										85,45 **)

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 :

Mutu Pelayanan

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

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%
U1	Persyaratan	3,2310	82,76
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,379	84,48
U3	Waktu Penyelesaian	3,362	84,05
U4	Biaya/Tarif	3,224	80,60
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,276	81,90
U6	Kompetensi Pelaksana	3,414	85,35
U7	Perilaku Pelaksana	3,500	87,50
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,897	97,41
U9	Sarana dan Prasarana	3,431	85,78
NRR Tertimbang Unsur		3,418	85,45

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
LOKA PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN RUMINANSIA BESAR
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN JANUARI s/d JUNI
TAHUN ANGGARAN 2023**

NILAI SKM	NAMA LAYANAN :			RESPONDEN
85,45	<p>JUMLAH : 50 Responden</p> <p>JENIS KEL : Laki-laki = 37 Orang Perempuan = 13 Orang</p> <p>PENDIDIKAN : SD = 0 Orang SMP = 0 Orang SMA = 0 Orang D I/II/III = 14 Orang S-1 = 25 Orang S-2 Keatas = 11 Orang TOTAL = 50 Orang</p> <p>Periode Survey : 01 Juli s/d 08 Desember 2023</p>			

- a. Nilai SKM **85,45**
- b. Mutu Pelayanan **B**
- c. Kinerja Unit Pelayanan **Baik**

Lampiran 3. Rekapitulasi SKM LPSI Ruminansia Kecil

Bulan Juli – Desember 2023										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah Nilai per Unsur	3.390	3.344	3.315	3.643	3.311	3.419	3.477	3.411	3.755	
N Rata-rata Tertimbang Unsur	0,376	0,371	0,368	0,404	0,368	0,380	0,386	0,379	0,417	3,448 *)
SKM Unit Pelayanan										86,21 **)

Keterangan :

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

SKM UNIT PELAYANAN :

Mutu Pelayanan

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

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%
U1	Persyaratan	3,390	84,75
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,344	83,61
U3	Waktu Penyelesaian	3,315	82,88
U4	Biaya/Tarif	3,643	91,08
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,311	82,78
U6	Kompetensi Pelaksana	3,419	85,48
U7	Perilaku Pelaksana	3,477	86,93
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,411	85,27
U9	Sarana dan Prasarana	3,755	93,88
NRR Tertimbang Unsur		3,563	86,21

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
LOKA PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN RUMINANSIA KECIL
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN JULI s/d DESEMBER
TAHUN ANGGARAN 2023**

NILAI SKM	NAMA LAYANAN :			RESPONDEN
86,21	<p>JUMLAH : 241 Responden</p> <p>JENIS KEL : Laki-laki = 143 Orang Perempuan = 98 Orang</p> <p>PENDIDIKAN : SD = 0 Orang SMP = 0 Orang SMA = 158 Orang D I/II/III = 30 Orang S-1 = 43 Orang S-2 Keatas = 8 Orang TOTAL 241 Orang</p> <p>Periode Survey : 01 Juli s/d 08 Desember 2023</p>			

- a. Nilai SKM **86,21**
- b. Mutu Pelayanan **B**
- c. Kinerja Unit Pelayanan **Baik**