



BRMP

KEMENTERIAN PERTANIAN
BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN
UNGGAS DAN ANEKA TERNAK

BerAKHLAK **#** bangga
melayani
bangsa
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

2025



**Laporan
Tahunan**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



unggas.brmp.pertanian.go.id



@brmpunggas



AGRO MODERN

**LAPORAN
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
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 Unggas) pada Tahun 2025 (1 Januari – 26 Oktober) 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 Unggas 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.

Bogor, 30 Oktober 2025



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

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI	4
I. PENDAHULUAN	5
I.1 Latar Belakang.....	5
I.2 Maksud dan Tujuan.....	5
I.3 Manfaat.....	6
II. METODE PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	7
III.1 Responden.....	7
III.2 Unsur Pelayanan.....	7
III.3 Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP)	7
III.4 Analisis Data	8
III. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	9
III.1 Profil Responden.....	9
III.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	11
III.3 Rencana Lanjut Hasil Survei	17
IV. TINDAK LANJUT HASIL SKM TAHUN 2024	19
IV.1. Waktu penyelesaian	19
IV.2. Kompetensi pelaksana.....	22
IV.3. Perilaku pelaksana	23
IV. PENUTUP.....	24

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 Unggas) 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 Unggas, 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 dilaksanakan antara tanggal 1 Januari - 26 Oktober 2025, dan 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 Tahun 2025 dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan di BRMP Unggas 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 Perakitan dan Pengujian Unggas dan Aneka Ternak;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan di Balai Perakitan dan Pengujian Unggas dan Aneka Ternak;
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 disebarikan kepada responden yaitu pengguna layanan meliputi layanan bibit, pengujian laboratorium, acara kunjungan, magang, dan bimbingan teknis. Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 BRMP Unggas dan Aneka Ternak dilaksanakan antara tanggal 1 Januari - 26 Oktober 2025. Isi dari survei terdiri dari dua bagian yaitu profil responden, dan unsur pelayanan yang mencakup sembilan unsur pelayanan.

III.1 Responden

Responden dipilih secara acak dari pengguna layanan BRMP Unggas yaitu Layanan pengujian dan penilaian kesesuaian, Layanan bibit sumber, serta layanan Kunjungan/Magang/PKL di seluruh Indonesia, yang telah selesai menerima layanan.

III.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.

III.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

III.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:

$$\text{Nilai rata-rata (NRR) per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

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

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 Tahun 2025 sejumlah 123 responden telah mengisi kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Atas Layanan BRMP Unggas dan Aneka Ternak, yang terdiri atas 7 responden pengguna Layanan Pengujian dan Penilaian Kesesuaian, 102 responden pengguna Layanan Bibit Sumber, serta 14 responden pengguna Layanan Kunjungan/Magang/PKL.

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

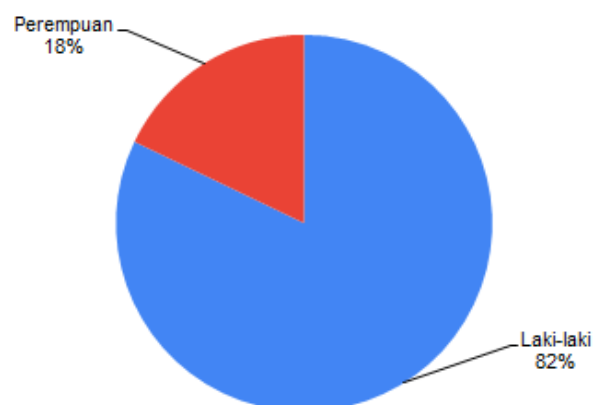
III.1 Profil Responden

Jenis kelamin. Berdasarkan data hasil survei responden pengisi SKM Atas Layanan BRMP Unggas didominasi oleh laki-laki yang mencapai 82% dari total responden, seperti ditunjukkan pada **Tabel 2** dan **Diagram 1**. Tingginya persentase responden laki-laki terutama dari pemanfaat layanan bibit ternak, secara tidak langsung menunjukkan laki-laki lebih berperan dibandingkan perempuan dalam usaha peternakan unggas dan aneka ternak. Meskipun baik laki-laki maupun perempuan sama-sama memperoleh manfaat dari kegiatan usaha tersebut, namun laki-laki umumnya lebih banyak memberikan sumbangan fisik dan pemikiran dalam mengambil keputusan dalam usaha peternakan.

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

Keterangan	Jumlah Responden (orang)
Jenis Kelamin	
Laki-Laki	101
Perempuan	22
Total	123

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



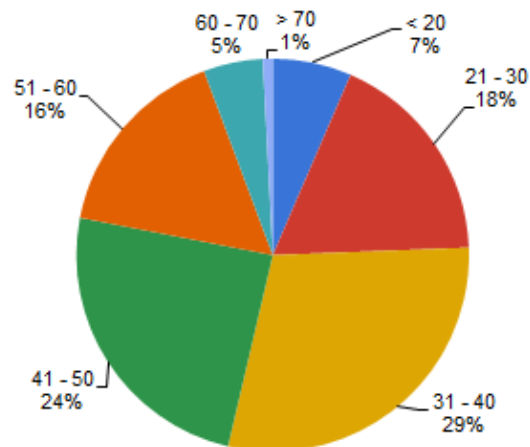
Usia. Berdasarkan pengelompokan usia, hasil SKM menunjukkan bahwa pemanfaat layanan BRMP Unggas sebagian besar berasal dari kelompok usia 31 – 40 tahun (29%), 41 – 50 tahun (24%) dan 21 – 30 (18%) yang ditampilkan pada **Tabel 3** dan **Diagram 2**. Kelompok usia tersebut merupakan kelompok usia produktif. Kelompok ini memiliki keunggulan baik dari segi stamina, fisik, tingkat kecerdasan dan kreativitas, sehingga

mampu memberikan hasil dengan efektif dan efisien dalam usaha termasuk 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	22
31 - 40	36
41 - 50	30
51 - 60	20
60 - 70	6
>70	1
Total	123

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

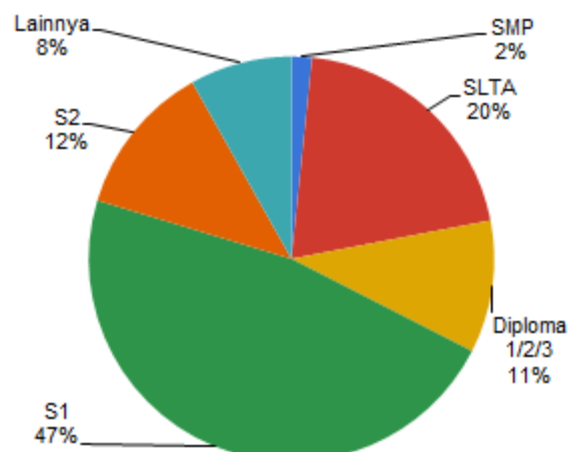


Berdasarkan **Tabel 4** dan **Diagram 3** tingkat pendidikan sarjana dominan (47%) dibandingkan kelompok tingkat pendidikan lain. Pendidikan adalah salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap produktivitas seseorang, dan berbanding lurus dengan kemampuan peternak dalam mengakses keterbukaan akan informasi peternak. Hasil survei menunjukkan bahwa informasi layanan BRMP Unggas, baik jenis dan prosedur dan pelaksanaan pelayanan lebih banyak dapat diakses oleh tingkat pendidikan sarjana.

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

Keterangan	Jumlah Responden (orang)
Pendidikan	
SMP	2
SLTA	25
Diploma	13
S1	58
S2	15
Lainnya	10
Total	123

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 seluruh layanan BRMP Unggas dan Aneka Ternak pada tahun 2025 adalah **3,66** atau **91,58** setelah dikonversi. Hasil ini meningkat jika dibandingkan tahun 2024, dan menunjukkan bahwa masyarakat pengguna layanan merasa sangat puas karena mutu pelayanan yang diberikan BRMP Unggas sebagai penyelenggara pelayanan publik dinilai **Sangat Baik**. Hasil pengukuran masing-masing layanan pada sembilan unsur pelayanan ditampilkan pada **Tabel 5 - 8**.

Layanan Pengujian dan Penilaian Kesesuaian. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa dari sembilan unsur, responden penerima Layanan Pengujian dan Penilaian Kesesuaian memberikan nilai terbaik pada unsur biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, serta penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai sempurna 4,00. Akan tetapi, waktu penyelesaian, perilaku pelaksana, dan kompetensi pelaksana merupakan unsur terendah dibandingkan dengan unsur lain pada layanan ini. 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 dalam menolak berbagai macam bentuk gratifikasi.

Unsur waktu penyelesaian adalah waktu yang diperlukan oleh penyelenggara layanan untuk memenuhi/menyelesaikan permintaan layanan. Berdasarkan informasi yang disampaikan pengguna layanan pada bagian saran dan masukan, rendahnya unsur waktu penyelesaian bukan dikarenakan keterlambatan penyelesaian layanan pengujian, namun kebutuhan pengguna layanan akan lebih cepatnya penyelesaian pelayanan dari standar yang telah ditetapkan.

Perilaku pelaksanaan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan, sedangkan kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Meskipun kedua unsur tersebut pada Layanan Pengujian dan Penilaian Kesesuaian termasuk dalam tiga unsur dengan nilai terendah, namun pada nilai SKM yang diperoleh telah menunjukkan kinerja pelayanan yang sangat baik. Perbaikan kedua unsur ini masih terus dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Layanan Bibit Sumber. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa dari sembilan unsur, unsur biaya/tarif menduduki peringkat terbaik dengan nilai sempurna 4,00, sedangkan waktu penyelesaian, sistem mekanisme dan prosedur, serta produk spesifikasi jenis pelayanan

merupakan tiga unsur terendah dibandingkan dengan unsur lain pada Layanan Bibit Sumber.

Hasil SKM pada Layanan Sumber Bibit menunjukkan rendahnya unsur waktu penyelesaian disebabkan lamanya antrian pemenuhan bibit DOC pada layanan bibit, akibat jumlah bibit yang tersedia setiap minggu tidak sebanding dengan tingginya jumlah permintaan bibit yang masuk. Sementara itu, sistem mekanisme dan prosedur yang diterapkan saat ini dirasa terlalu panjang dan rumit bagi pengguna layanan, yang pada umumnya membutuhkan waktu penyelesaian yang cepat. Produk spesifikasi jenis pelayanan juga menjadi perhatian pada hasil SKM. Beberapa pengguna layanan menyampaikan bibit yang diterima tidak sesuai yang diharapkan, terutama tingginya kematian DOC selama dalam perjalanan.

Layanan Kunjungan/Magang/PKL. Sama halnya dengan kedua jenis layanan sebelumnya, hasil SKM menunjukkan bahwa unsur biaya/tarif menduduki peringkat terbaik dengan nilai sempurna 4,00. Waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana merupakan tiga unsur terendah dibandingkan dengan unsur lain pada Layanan Kunjungan/Magang/PKL.

Unsur waktu penyelesaian menjadi unsur terendah bukan dikarenakan keterlambatan penyelesaian layanan pengujian, namun kebutuhan pengguna layanan akan lebih cepatnya penyelesaian pelayanan dari standar yang telah ditetapkan. Kompetensi pelaksana yang rendah menunjukkan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman masih belum memenuhi espektasi pengguna layanan. Perbedaan kemampuan dan bidang keahlian petugas pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan menjadi salah satu sebab kurang maksimalnya kemampuan petugas dalam memberikan layanan. Lebih lanjut, meskipun unsur perilaku pelaksana pada Layanan Kunjungan/Magang/PKL termasuk dalam tiga unsur dengan nilai terendah, namun pada nilai SKM yang diperoleh telah menunjukkan kinerja pelayanan yang sangat baik. Perbaikan unsur ini masih terus dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Tabel 5. Hasil pengukuran sembilan unsur pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NILAI SKM			Nilai SKM Layanan BRMP Unggas	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Layanan Pengujian dan Penilaian Kesesuaian	Layanan Bibit Sumber	Layanan Kunjungan/ Magang/ PKL			
1	Persyaratan	3,86	3,76	3,93	3,79	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,86	3,59	3,79	3,63	A	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,00	3,30	3,14	3,27	B	Baik
4	Biaya/Tarif	4,00	4,00	4,00	4,00	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,00	3,59	4,00	3,66	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,71	3,61	3,29	3,58	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,57	3,68	3,57	3,66	A	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,86	3,63	3,64	3,64	A	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00	3,71	3,93	3,79	A	Sangat Baik
	Rata-Rata	3,76	3,65	3,70	3,66	A	Sangat Baik

Tabel 6. Analisis hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Pengujian dan Penilaian Kesesuaian

Nilai Bobot	Unsur Pelayanan																	
	U1		U2		U3		U4		U5		U6		U7		U8		9	
	N	Jumlah Nilai Unsur	N	Jumlah Nilai Unsur	N	Jumlah Nilai Unsur	N	Jumlah Nilai Unsur	N	Jumlah Nilai Unsur	N	Jumlah Nilai Unsur	N	Jumlah Nilai Unsur	N	Jumlah Nilai Unsur	N	Jumlah Nilai Unsur
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	1	3	1	3	5	15	0	0	0	0	2	6	3	9	1	3	0	0
4	6	24	6	24	1	4	7	28	7	28	5	20	4	16	6	24	7	28
Jumlah	7	27	7	27	7	21	7	28	7	28	7	26	7	25	7	27	7	28
Nilai Rata-Rata (NRR)	3.857		3.857		3.000		4.000		4.000		3.714		3.571		3.857		4.000	
NRR Tertimbang	0.429		0.429		0.333		0.444		0.444		0.413		0.397		0.429		0.444	
Jumlah NRR Tertimbang	3.76																	
IKM	3.76																	
Nilai Interval Konversi SKM	94.05																	

Keterangan:

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 : Sarana dan Prasarana

U9 : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 7. Analisis hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Bibit Sumber

Nilai Bobot	Unsur Pelayanan																	
	U1		U2		U3		U4		U5		U6		U7		U8		9	
	N	Jumlah Nilai Unsur	N	Jumlah Nilai Unsur	N	Jumlah Nilai Unsur	N	Jumlah Nilai Unsur	N	Jumlah Nilai Unsur	N	Jumlah Nilai Unsur	N	Jumlah Nilai Unsur	N	Jumlah Nilai Unsur	N	Jumlah Nilai Unsur
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	2	4	0	0	6	12	0	0	1	2	0	0	0	0	1	2	2	4
3	20	60	42	126	59	177	0	0	40	120	40	120	33	99	36	108	26	78
4	80	320	60	240	37	148	102	408	61	244	62	248	69	276	65	260	74	296
Jumlah	102	384	102	366	102	337	102	408	102	366	102	368	102	375	102	370	102	378
Nilai Rata-Rata (NRR)	3.765		3.588		3.304		4.000		3.588		3.608		3.676		3.627		3.706	
NRR Tertimbang	0.418		0.399		0.367		0.444		0.399		0.401		0.408		0.403		0.412	
Jumlah NRR Tertimbang	3.65																	
IKM	3.65																	
Nilai Interval Konversi SKM	91.29																	

Keterangan:

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 : Sarana dan Prasarana

U9 : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 8. Analisis hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Kunjungan/Magang/PKL

Nilai Bobot	Unsur Pelayanan																	
	U1		U2		U3		U4		U5		U6		U7		U8		9	
	N	Jumlah Nilai Unsur	N	Jumlah Nilai Unsur	N	Jumlah Nilai Unsur	N	Jumlah Nilai Unsur	N	Jumlah Nilai Unsur	N	Jumlah Nilai Unsur	N	Jumlah Nilai Unsur	N	Jumlah Nilai Unsur	N	Jumlah Nilai Unsur
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	1	3	3	9	12	36	0	0	0	0	10	30	6	18	5	15	1	3
4	13	52	11	44	2	8	14	56	14	56	4	16	8	32	9	36	13	52
Jumlah	14	55	14	53	14	44	14	56	14	56	14	46	14	50	14	51	14	55
Nilai Rata-Rata (NRR)	3.929		3.786		3.143		4.000		4.000		3.286		3.571		3.643		3.929	
NRR Tertimbang	0.437		0.421		0.349		0.444		0.444		0.365		0.397		0.405		0.437	
Jumlah NRR Tertimbang	3.70																	
IKM	3.70																	
Nilai Interval Konversi SKM	92.46																	

Keterangan:

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 : Sarana dan Prasarana

U9 : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

III.3 Rencana Lanjut Hasil Survei

Layanan Pengujian dan Penilaian Kesesuaian dan Layanan Kunjungan/Magang/PKL. Kebutuhan pengguna layanan akan lebih cepatnya penyelesaian pelayanan dari standar yang telah ditetapkan menjadi hal yang tidak bisa diabaikan. Perubahan standar waktu penyelesaian pada jenis Layanan Pengujian dan Penilaian Kesesuaian dan Layanan Kunjungan/Magang/PKL menjadi lebih cepat merupakan salah satu pilihan untuk meningkatkan unsur ini. Pada jenis Layanan Pengujian dan Penilaian Kesesuaian, perubahan standar waktu penyelesaian layanan dapat diterapkan pada seluruh parameter uji, atau sebagian dari parameter, dengan mempertimbangkan jumlah sampel uji, lama pengerjaannya, dan SDM yang menangani. Hal yang serupa juga dapat dilakukan pada Layanan Kunjungan/Magang/PKL. Perubahan standar waktu penyelesaian layanan dapat diterapkan pada seluruh jenis kegiatan layanan atau menetapkan standar penyelesaian sesuai dengan kegiatan layanan yang dilakukan dengan mempertimbangkan lingkup kegiatan, dan SDM yang menangani.

Seperti telah disampaikan sebelumnya, 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 keilmuan kepada petugas pelaksana terutama petugas pelayanan yang langsung (via tatap muka atau online) berhadapan dengan pengguna layanan, perlu dilakukan, sehingga petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan yang sangat baik sesuai dengan jenis layanan yang diberikan.

Menindaklanjuti unsur ketiga terendah yaitu perilaku pelaksana, pelatihan/bimbingan teknis Pelayanan Prima perlu diselenggarakan secara menyeluruh dan berkelanjutan minimal 1x dalam setahun, terutama kepada petugas yang berhadapan langsung dengan pengguna layanan.

Layanan Bibit Sumber. Rendahnya unsur waktu penyelesaian pada Layanan Bibit Sumber disebabkan disebabkan lamanya antrian pemenuhan bibit DOC pada layanan bibit, akibat jumlah bibit yang tersedia setiap minggu tidak sebanding dengan tingginya jumlah permintaan bibit yang masuk. Terbatasnya jumlah bibit disebabkan kurangnya populasi induk, manajemen penanganan telur tetas, serta kurang optimalnya performa mesin tetas. Mengingat bahwa unsur ini juga merupakan salah satu unsur terendah Tahun 2024, tindak lanjut untuk meningkatkan waktu penyelesaian pelayanan telah dilakukan sejak awal tahun, yaitu penambahan induk, perbaikan penanganan telur tetas, serta perbaikan mesin tetas.

Sementara itu, unsur sistem mekanisme dan prosedur yang dirasa terlalu panjang dan rumit bagi pengguna layanan, perlu dipermudah dan disederhanakan. Cara yang dilakukan dapat dengan membuat aplikasi pemesanan bibit atau minimal *google form* yang

mudah diakses oleh pengguna layanan. Petugas pelayanan juga dapat menawarkan bantuan (baik offline maupun online) untuk mengajukan permohonan pembelian bagi peternak yang kesulitan dalam mengajukannya. Terkait dengan rendahnya unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, tindak lanjut yang dapat dilakukan berupa memperketat proses seleksi bibit yang sesuai standar; melakukan perhitungan ulang dan *quality control* pada bibit sebelum dikemas; memperbaiki proses pengemasan/pengepakan ternak (peningkatan kualitas box yang digunakan, dan cara pengemasan/pengepakan); mencari pilihan ekspedisi darat maupun udara yang lebih aman; serta memberikan jaminan kompensasi jika bibit yang diterima tidak sesuai dengan yang dibayarkan dengan bukti yang jelas berupa video atau foto.

IV. TINDAK LANJUT HASIL SKM TAHUN 2024

Berdasarkan hasil SKM tahun 2024, tiga unsur terendah dalam pelayanan BRMP Unggas tahun 2024 adalah waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, dan perilaku pelaksana.

IV.1. Waktu penyelesaian

Tindak lanjut untuk meningkatkan unsur waktu penyelesaian telah dilakukan sejak awal tahun 2025 dan hingga saat ini penanganan berupa penambahan induk, perbaikan penanganan telur tetas dilakukan demi menambah produksi bibit setiap minggu. Lebih lanjut, perbaikan mesin tetas masih terus dilakukan untuk mengoptimalkan produksi seiring dengan bertambahnya telur yang ditetaskan.

Tabel 9. Pelaksanaan kegiatan replacement ayam dan penambahan calon bibit induk tahun 2025

Tanggal	Jenis	Jumlah (ekor)	Keterangan
10 April 2025	Janaka	250	Penambahan induk
8 Mei 2025	Janaka	500	Replacement
15 Mei 2025	Janaka	500	Replacement
5 Juni 2025	Narayana	500	Replacement
12 Juni 2025	Narayana	500	Replacement
24 Juli 2025	Janaka dan Sensi	870	Replacement
31 Juli 2025	Sensi	130	Replacement
7 Agustus 2025	Sensi	380	Penambahan induk
14 Agustus 2025	Janaka	1211	Penambahan induk
4 September 2025	Janaka	1500	Penambahan induk
25 September 2025	Janaka	600	Penambahan induk



Gambar 1. Penambahan sarang bertelur di setiap pen itik Alabimaster efektif untuk mengurangi tingginya telur kotor dan meningkatkan persentase telur tetas.



Gambar 2. Perbaikan pada dinamo mesin tetas utama hatchery itik telah dilakukan pada minggu terakhir bulan September 2025.



Gambar 3. Kegiatan perbaikan mesin tetas Jimmy Farm di ruang penetasan UPBS Ayam mulai dilakukan pada bulan Maret 2025.



Gambar 4. Kegiatan perbaikan mesin tetas Jimmy Farm oleh Bapak Kadiran dan tim di ruang penetasan UPBS Ayam berlanjut hingga bulan April 2025

Tindak lanjut hasil survei dapat dilihat dengan meningkatnya data penyebaran bibit pada Triwulan I hingga Triwulan III, seperti ditunjukkan pada **Tabel 10**.

Tabel 10. Data penyebaran bibit Triwulan II dan III tahun 2025

Bibit	Triwulan I (ekor)	Triwulan II (ekor)	Triwulan III (ekor)
Ayam	22.280	47.674	53.354
Itik	7.152	7.423	8.436
Kelinci	15	27	4
Total	29.447	55.124	61.794

IV.2. Kompetensi pelaksana

Tindak lanjut untuk meningkatkan unsur kompetensi pelaksana yang telah dilakukan pada tahun 2025 adalah bimbingan teknis untuk meningkatkan kompetensi pelaksana yang dilaksanakan pada tanggal 26 Mei 2025 mengenai Inseminasi Buatan Ayam dan Itik, serta pada tanggal 9 September 2025 mengenai Demo Peralatan Timbangan Analitik oleh PT Intitek Presisi Intergrasi. Tindak lanjut untuk meningkatkan unsur ini masih belum optimal di tahun 2025. Peningkatan kompetensi belum menyeluruh kepada petugas pelaksana, dan baru dilakukan pada petugas Layanan Bibit Sumber dan Layanan Pengujian dan Penilaian Kesesuaian.



Gambar 5. Kegiatan Bimbingan Teknis Inseminasi Buatan Ayam dan Itik pada tanggal 26 Mei 2025 diikuti oleh petugas produksi bibit ayam dan itik



Gambar 6. Kegiatan Demo Peralatan Timbangan Analitik oleh PT Intitek Presisi Intergrasi pada tanggal 09 September 2025 diikuti oleh petugas layanan laboratorium

IV.3. Perilaku pelaksana

Tindak lanjut untuk meningkatkan unsur perilaku pelaksana yang telah dilakukan pada tahun 2025 adalah keikutsertaan petugas pelayanan dalam Bimbingan Teknis Pelayanan Prima di Lingkungan Kementerian Pertanian pada tanggal 13 – 15 Oktober 2025 di gedung Kantor Pusat Kementerian Pertanian, dan dilanjutkan dengan dilaksanakannya Sosialisasi Pelayanan Prima kepada petugas pelayanan di BRMP Unggas pada tanggal 31 Oktober 2025 di R. Anatini BRMP Unggas.



Gambar 7. Bimbingan Teknis Pelayanan Prima di Lingkungan Kementerian Pertanian pada tanggal 13 – 15 Oktober 2025 di gedung Kantor Pusat Kementerian Pertanian diikuti oleh tiga petugas layanan BRMP Unggas



Gambar 8. Suasana kegiatan Sosialisasi Pelayanan Prima kepada petugas pelayanan di BRMP Unggas pada tanggal 31 Oktober 2025 di R. Anatini BRMP Unggas

IV. PENUTUP

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 menghasilkan nilai IKM **3,66** atau **91,58** pada semua layanan BRMP Unggas, yang berarti bahwa masyarakat pengguna layanan merasa sangat puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan BRMP Unggas sebagai penyelenggara pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa BRMP Unggas telah berhasil dalam menjalankan kinerja pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat selama Tahun 2025.

Unsur biaya/tarif memiliki hasil terbaik dengan nilai sempurna 4,00, sedangkan waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, dan sistem, mekanisme dan prosedur menjadi tiga 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 unsur terendah harus terus dilakukan. Upaya peningkatan unsur waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, dan perilaku pelaksana sebagai tindak lanjut SKM Tahun 2024 telah dilakukan dengan penambahan induk, perbaikan penanganan telur tetas, perbaikan mesin tetas, bimbingan teknis petugas pelaksana Layanan Bibit Sumber, bimbingan teknis petugas Layanan Pengujian dan Penilaian Kesesuaian, serta bimbingan teknis dan sosialisasi Pelayanan Prima kepada petugas pelayanan BRMP Unggas .

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

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : Layanan Pengujian dan Penilaian Kesesuaian, : Layanan PKL/Magang/Kunjungan, dan Layanan Bibit Sumber
91,58	RESPONDEN
	JUMLAH : 123 Orang
	JENIS KELAMIN : L : 101 Orang P : 22 Orang
	PENDIDIKAN : SMP : 2 Orang
	SMA : 23 Orang
	DI/DII/DIII : 13 Orang
	S1 : 58 Orang
	S2 Keatas : 15 Orang
	Lainnya : 10 Orang
	Periode Survei: 01 Januari s/d 26 Oktober 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.



**DOKUMEN FORMAT
LABORATORIUM PELAYANAN KIMIA
BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN INSTRUMEN
UNGGAS DAN ANEKA TERNAK**

Undangan Demo Peralatan	Nomor Bagian : F 8.9.1
	Terbitan / Revisi : 1/1
	Tanggal berlaku : 5 Juni 2023
	Halaman : 1 dari 1

Nomor : MM/11/IX-2025
Perihal : Pemberitahuan Demo Peralatan Timbangan

Yth.
Para Manajer / Deputi Manajer
Staf Lab. Pelayanan Kimia
Staf Lab. Eksplorasi
Di Tempat

Dengan ini kami mengundang saudara untuk mengikuti kegiatan demo peralatan timbangan sebagai penunjang kegiatan pengujian oleh PT INTITEK PRESISI INTEGRASI, yang akan diadakan pada :

Hari, tanggal : Selasa, 9 September 2025
Jam : 14.00 WIB - Selesai ✓
Tempat : Ruang AOR BRMP Unggas dan Aneka Ternak
Agenda : Demo Peralatan Timbangan Analitik

Demikian disampaikan pemberitahuan tersebut, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.



Manajer Puncak

Dr. Ir. Andi Saenab, M.Si.

NIP. 196804181996032001

Tembusan : Kepala Balai Perakitan dan Pengujian Unggas dan Aneka Ternak
Kasubag Tata Usaha
Ketua Tim Kerja Program, Evaluasi dan Perakitan Teknologi
Ketua Tim Kerja Layanan Pengujian dan Penilaian Kesesuaian



**DOKUMEN FORMAT
LABORATORIUM PELAYANAN KIMIA
BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN
UNGGAS DAN ANEKA TERNAK**

Notulen	No. Bagian : F 5.7.2
	Terbitan / Revisi : 1/1
	Tanggal Terbitan : 5 Juni 2023
	Halaman : 1 dari 2

Agenda : Demo Peralatan Timbangan Analitik oleh PT Intitek Presisi Intergrasi
Tanggal : Selasa, 9 September 2025
Tempat : Ruang Auditorium BRMP Unggas dan Aneka Ternak
Personel : Dr. Soni Sopiya, S.Pt., M.P. (Manajer Mutu Laboratorium Akreditasi)
Miftahul Khairah, S.Si. (Deputi Manajer Mutu Laboratorium Akreditasi)
Devi Alfionita, S.Si. (Manajer Teknis Laboratorium Akreditasi)
Personel Laboratorium Akreditasi dan Laboratorium Eksplorasi
Notulensi :

Pembicara	<ol style="list-style-type: none">Intan Fathiya (PT Intitek Presisi Intergrasi)Erwan Setya N. (PT Intitek Presisi Intergrasi)
Pembahasan	<p>Acara demo peralatan timbangan analitik oleh PT Intitek Presisi Intergrasi dibuka oleh Bapak Dr. Soni Sopiya, S.Pt., M.P selaku Manajer Mutu Laboratorium Akreditasi. Pada kesempatan ini, Manajer Mutu menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih kepada pihak PT Intitek Presisi Integrasi yang meluangkan waktunya untuk berbagi ilmu – ilmu laboratorium khususnya mengenai peralatan timbangan analitik. Manajer Mutu juga berharap dengan adanya kesempatan seperti demo peralatan, dapat meningkatkan <i>skill</i> dan pengetahuan setiap personel laboratorium ke depannya.</p> <p>Materi selanjutnya disampaikan oleh Pihak PT Intitek Presisi Integrasi yaitu Ibu Intan Fathiya dan Bapak Erwan Setya. Pada kesempatannya, PT Intitek Presisi Integrasi menjelaskan bahwa timbangan analitik merupakan salah satu komponen pendukung laboratorium utama yang menentukan tingkat akurasi suatu hasil pengujian. Timbangan analitik merupakan salah satu alat laboratorium yang sering digunakan untuk mengukur massa</p>



**DOKUMEN FORMAT
LABORATORIUM PELAYANAN KIMIA
BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN
UNGGAS DAN ANEKA TERNAK**

benda ke tingkat presisi yang lebih tinggi. Berdasarkan cara penggunaannya, timbangan analitik terbagi menjadi dua jenis sebagai berikut :

- A. Timbangan Analitik Analog: Timbangan jenis ini memiliki pengoperasian manual dengan cara menggeser tuas slider atau "anting" untuk mencapai keseimbangan dan membaca nilai massa suatu zat.
- B. Timbangan Analitik Digital: Jenis timbangan ini lebih umum dan mudah digunakan karena hasil pengukuran tampil secara otomatis pada layar digital setelah menempatkan zat pada wadah. Timbangan ini dilengkapi tombol untuk fungsi seperti meng nolkan dan mengakumulasi pengukuran.

Fungsi utama timbangan analitik laboratorium adalah **mengukur massa suatu zat atau benda dengan tingkat ketelitian tinggi**. Namun, fungsi ini berkembang sesuai bidangnya:

1. Di bidang farmasi
 - Menentukan dosis bahan obat.
 - Menjamin konsistensi formulasi obat.
 - Menghindari risiko overdosis atau kekurangan dosis.
2. Di laboratorium pendidikan
 - Sebagai sarana praktikum IPA.
 - Mengajarkan konsep massa, berat, dan perbandingan zat.
3. Di industri makanan dan minuman
 - Menjaga konsistensi rasa dengan takaran bahan yang akurat.
 - Menentukan kadar gizi dan komposisi produk.
4. Di laboratorium riset dan kimia
 - Menimbang reagen untuk reaksi kimia.



**DOKUMEN FORMAT
LABORATORIUM PELAYANAN KIMIA
BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN
UNGGAS DAN ANEKA TERNAK**

- Mendukung analisis kuantitatif.

Fungsi lain yang kini makin dibutuhkan adalah **integrasi data digital**. Timbangan modern bisa dihubungkan ke komputer atau printer untuk mencatat hasil penimbangan secara otomatis.

Pada kesempatan ini, PT Intitek Presisi Integrasi juga menawarkan berbagai produk unggulan timbangan analitik yang dimiliki perusahaan di antaranya sebagai berikut :

1. Precision Balance

Deskripsi :

Readability [d]: 0.001 g – 2 g

Maximum capacity [Max]: 200 g – 120 kg



2. Analytical Balance

Deskripsi :

Readability [d]: 0.01 mg – 1 mg

Maximum capacity [Max]: 52 g – 3.1 kg



3. Microbalance

Deskripsi :

Readability [d]: 1 µg – 10 µg

Maximum capacity [Max]: 0.8 g – 53 g



4. Ultra-Microbalance

Deskripsi :

Readability [d]: 0.1 µg

Maximum capacity [Max]: 2.1 g – 6.1 g



**DOKUMEN FORMAT
LABORATORIUM PELAYANAN KIMIA
BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN
UNGGAS DAN ANEKA TERNAK**



5. Moisture Analyzer

Deskripsi :

Readability [d]: 0.1 mg – 1 mg

Maximum capacity [Max]: 50 g – 210 g



Pada kesempatan ini, pihak PT Intitek Presisi Integrasi juga memaparkan cara perawatan timbangan analitik dengan langkah – langkah berikut :

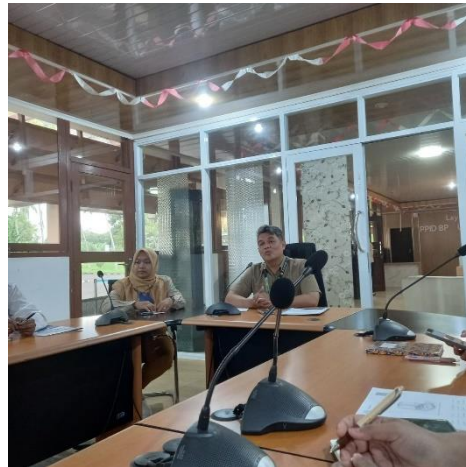
- a. Matikan timbangan saat selesai atau tidak lagi digunakan digunakan dengan cara melepas baterai dan mencabut stop kontak.
- b. Bersihkan timbangan secara berkala dari debu dan kotoran menggunakan kuas.
- c. Letakan timbangan pada tempat yang datar.
- d. Hindari meletakkan suatu barang di atas timbangan apabila sedang tidak digunakan.
- e. Jauhkan timbangan pada alat elektronik lainnya.
- f. Simpan pada tempat yang sejuk dan jauhkan dari sinar matahari secara langsung.
- g. Lakukan tera ulang pada timbangan setiap sebelum pemakaian.

Pada kesempatan terakhir, PT Intitek Presisi Integrasi juga menyampaikan agar seluruh personel dapat mengambil ilmu yang telah disampaikan. Serta, besar harapan PT Intitek Presisi Integrasi dan BRMP Unggas dapat bekerja sama dengan baik.



**DOKUMEN FORMAT
LABORATORIUM PELAYANAN KIMIA
BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN
UNGGAS DAN ANEKA TERNAK**

Dokumentasi



Mengetahui,
Manajer Mutu

(Dr. Soni Sopiya, S.Pt. MP)
NIP. 197403072002121001



DOKUMEN FORMAT
LABORATORIUM PELAYANAN KIMIA
BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN
UNGGAS DAN ANEKA TERNAK

Daftar Hadir

No. Bagian : F 6.2.5.6

Terbitan / Revisi : 1/1

Tanggal berlaku : 5 Juni 2023

Halaman : 1 dari 1

Perihal : Demo Peralatan Timbangan Analitik oleh PT Intitek Presisi Integrasi
Tanggal : 9 September 2025
Tempat : Ruang Anatini BRMP Unggas dan Aneka Ternak

No	Nama	Instansi / Jabatan	TTD
1.	Intan Fathiya	PT Intitek Presisi	1.
2.	Erwan Setyo N	PT Intitek Presisi	2.
3.	Miptahul Khairah	BRMP Unggas	3.
4.	Rizky. MUAMAR. H	BRMP Unggas	4.
5.	Rista Gastari Rahayu	BRMP Unggas	5.
6.	Dyah Nurita S	BRMP Unggas	6.
7.	Enjang Angghita P.		7.
8.	Udin Mabruro	Analisis Lab	8.
9.	Devi Alfionita	BRMP Unggas /MT	9.
10.	Dwi Kurniawati	BRMP Unggas	10.
11.	Dyana Cintya R	BRMP Unggas	11.
12.	Sampana Suryadi	BRMP Unggas	12.
13.	Nadia Hapsari -R	BRMP Unggas	13.

Mengetahui,

Dr. Sohi Sopiyan, S.Pt., M.P.
NIP 197403072002121001

**KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN
UNGGAS DAN ANEKA TERNAK**

Jl. Veteran III Ciawi - Bogor 16720 P.O. Box 221
Telp. (0251) 8240752-8240753 Fax. (0251) 8240754

Rahasia
Segera
Penting
Biasa

DISPOSISI

No. Urut/ Kode Surat	1170 - TU.020	Tanggal	03 / 10 / 2025
No. Surat	B-18073/TU.020/A2/10/2025	Tgl. Surat	01 / 10 / 2025
Asal Surat	Lampiran		
	Sekretariat Jenderal		

Perihal : Bimbingan Teknis Pelayanan prima / Senin - Rabu , 13-15 oktober 2025
Pukul 08.30 WIB s.d selesai , di Aula gedung D kantor pusat kementan-Jaksel

<input checked="" type="checkbox"/> Ka. Sub Bag. Tata Usaha	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> C	ISI DISPOSISI	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Tim Kerja Layanan Pengujian dan Penilaian Kesesuaian Standardisasi	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> C	* Diketahui dan Dipergunakan	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Tim Kerja Program, Evaluasi dan Penyebaran Hasil Standardisasi	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> C	* Harap dikonsultasikan dengan saya	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Pejabat Pembuat Komitment (PPK)	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> C	* Harap penyelesaian selanjutnya	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Bendahara Pengeluaran	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> C	* Harap Saran / Pertimbangan	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Bendahara Penerima	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> C	* Siapkan Bahan / Materi	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Ketua Pengadaan	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> C	* Untuk di File	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Sekretaris	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> C	* Harap mewakili saya	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/>

Catatan Lain :

B. Dewi, ~~bagian~~ ^{Rahmayu} ~~partisi~~
B. Dewi
B. Tata.

Ciawi, 03 / 10 / 2025
Kepala Balai,

At

.....
NIP.



KEMENTERIAN PERTANIAN
SEKRETARIAT JENDERAL

JALAN HARSONO RM NOMOR 3 PASAR MINGGU, JAKARTA 12550
KOTAK POS 83/1200/PASAR MINGGU
TELEPON (021) 7804116 - 7806131, FAKSIMILI (021) 7816180
WEBSITE : <http://www.pertanian.go.id>

Nomor : B-18073/TU.020/A2/10/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : Lima Lembar
Hal : Bimbingan Teknis Pelayanan Prima

1 Oktober 2025

Yth. (Mohon Lihat Lampiran)
di
Tempat.

Dalam rangka melaksanakan amanat 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, perlu membangun petugas layanan yang memiliki karakter, adaptif, inovatif, dan responsif untuk mencapai penyelenggaraan pelayanan publik yang prima.

Sehubungan hal tersebut, akan diselenggarakan Bimbingan Teknis Pelayanan Prima di Lingkungan Kementerian Pertanian, kami harap Saudara menugaskan 3 (tiga) orang pegawai yang terdiri dari 1 (satu) orang petugas layanan, 1 (satu) orang petugas pengaduan, dan 1 (satu) orang petugas keamanan untuk mengikuti kegiatan tersebut yang diselenggarakan pada:

hari/tanggal : Senin, Selasa dan Rabu/ 13, 14 dan 15 Oktober 2025
waktu : pukul 08.30 WIB s.d. selesai.
tempat : aula Gedung D Kantor Pusat Kementerian Pertanian
Jalan Harsono RM No. 3 Ragunan, Pasar Minggu, Jakarta Selatan
acara : jadwal terlampir

Selama kegiatan berlangsung, panitia menyediakan konsumsi, untuk perjalanan dinas dan akomodasi ditanggung oleh masing-masing unit kerja. Konfirmasi kehadiran paling lambat tanggal 7 Oktober 2025 melalui tautan <https://bit.ly/confirm102025>. Untuk informasi selanjutnya dapat menghubungi narahubung Sdri. Dewi (081310868454) atau Sdri. Zefira (081905830030)

Atas perhatian dan kerja sama Saudara, kami sampaikan terima kasih.

Kepala Biro Organisasi dan
Sumber Daya Manusia Aparatur,

Ir. Nurwahida, M.Si.
NIP 196904151998032002

Tembusan:
Sekretaris Jenderal Kementerian Pertanian.

DAFTAR PEJABAT/PEGAWAI YANG DIUNDANG

1. Kepala Pusat Pelindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian;
2. Sekretaris Direktorat Jenderal Tanaman Pangan;
3. Sekretaris Direktorat Jenderal Hortikultura;
4. Sekretaris Direktorat Jenderal Perkebunan;
5. Sekretaris Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;
6. Sekretaris Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian;
7. Sekretaris Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian;
8. Kepala Unit Pelaksana Teknis.
9. Daftar Jumlah Peserta:

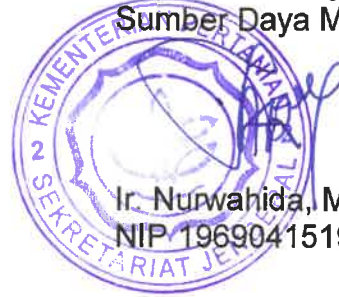
NO.	UNIT KERJA	PESERTA
A.	Senin, 13 Oktober 2025	
1	Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian	3 Orang
2	Balai Besar Peramalan Organisme Pengganggu Tumbuhan	3 Orang
3	Balai Besar Pengembangan Pengujian Mutu Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura	3 Orang
4	Balai Pengujian Mutu Produk Tanaman	3 Orang
5	Balai Besar Perbenihan dan Pelindungan Tanaman Perkebunan Surabaya	3 Orang
6	Balai Besar Perbenihan dan Pelindungan Tanaman Perkebunan Ambon	3 Orang
7	Balai Pelindungan Tanaman Perkebunan Pontianak	3 Orang
8	Balai Besar Veteriner Farma PUSVETMA	3 Orang
9	Balai Besar Inseminasi Buatan Singosari	3 Orang
10	Balai Besar Veteriner Wates	3 Orang
11	Balai Besar Veteriner Denpasar	3 Orang
12	Balai Besar Pengujian Mutu dan Sertifikasi Obat Hewan	3 Orang
13	Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan	3 Orang
14	Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Pakan	3 Orang
15	Balai Embrio Ternak	3 Orang
16	Balai Inseminasi Buatan Lembang	3 Orang
	Jumlah Keseluruhan	48 Orang

NO.	UNIT KERJA	PESERTA
B.	Selasa, 14 Oktober 2025	
1	Balai Veteriner Subang	3 Orang
2	Balai Veteriner Lampung	3 Orang
3	Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Pertanian Tanaman Padi	3 Orang
4	Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Mekanisasi Pertanian	3 Orang
5	Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Pascapanen Pertanian	3 Orang
6	Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Bioteknologi dan Sumber Daya Genetik Pertanian	3 Orang
7	Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Pertanian Veteriner	3 Orang
8	Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian	3 Orang
9	Balai Pengelola Hasil Perakitan dan Modernisasi Pertanian	3 Orang
10	Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jakarta	3 Orang
11	Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Banten	3 Orang
12	Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Barat	3 Orang
13	Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Lampung	3 Orang
14	Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Rempah, Obat, dan Aromatik	3 Orang
15	Balai Perakitan dan Pengujian Tanah dan Pupuk	3 Orang
16	Balai Perakitan dan Pengujian Agroklimat dan Hidrologi Pertanian	3 Orang
	Jumlah Keseluruhan	48 Orang

NO.	UNIT KERJA	PESERTA
C.	Rabu, 15 Oktober 2025	
1	Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Industri dan Penyegar	3 Orang
2	Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Hias	3 Orang
3	Balai Perakitan dan Pengujian Unggas dan Aneka Ternak	3 Orang
4	Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Sayuran	3 Orang
5	Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Aneka Kacang	3 Orang
6	Balai Besar Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian	3 Orang
7	Balai Besar Pelatihan Pertanian Lembang	3 Orang
8	Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu	3 Orang
9	Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang	3 Orang
10	Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara	3 Orang
11	Balai Besar Perpustakaan dan Literasi Pertanian	3 Orang
12	Balai Pelatihan Pertanian Lampung	3 Orang
13	Politeknik Pembangunan Pertanian Bogor	3 Orang

12	Balai Pelatihan Pertanian Lampung	3 Orang
13	Politeknik Pembangunan Pertanian Bogor	3 Orang
NO.	UNIT KERJA	PESERTA
14	Politeknik Pembangunan Pertanian Malang	3 Orang
15	Politeknik Enjineri Pertanian Indonesia	3 Orang
16	Museum Tanah dan Pertanian	3 Orang
	Jumlah Keseluruhan	48 Orang

Kepala Biro Organisasi dan
Sumber Daya Manusia Aparatur,



Ir. Nurwahida, M.Si.
NIP. 196904151998032002


Lampiran II

Nomor : B-18073/TU.020/A2/10/2025

Tanggal : 1 Oktober 2025

**JADWAL BIMBINGAN TEKNIS PELAYANAN PRIMA
PETUGAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2025**

No.	WAKTU (WIB)	URAIAN KEGIATAN	NARASUMBER	KET.
Senin/Selasa/Rabu; tanggal 13/14/15 Oktober 2025				
1	07.30 – 08.30	Registrasi peserta	Panitia	-
2	08.30 – 09.00	Pembukaan	Kepala Biro OSDMA	Panitia
3	09.00 – 10.30	Membangun Budaya Pelayanan dengan implementasi BerAKHLAK	Tim Pakar (BST Consulting)	Ketua Kelompok Organisasi, Biro OSDMA
4	10.30 – 12.00	Mengembangkan keterampilan teknis dan <i>soft skill</i> untuk memberikan layanan yang profesional		
5	12.00 – 13.00	<i>ISHOMA</i>		
6	13.00 – 15.00	Membangun Budaya Pelayanan yang berorientasi kepada Kepuasan Pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Biro OSDMA ▪ Tim Pakar 	Ketua Tim Kerja Budaya Kerja, Biro OSDMA
7	15.00 – 17.00	Membangun Pelayanan Prima dengan mengedepankan <i>Hospitality</i>		
8	17.00 – 17.30	Penutupan	Kepala Biro OSDMA	Panitia

	BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN UNGGAS DAN ANEKA TERNAK		
	PROSEDUR MUTU		
	KOMUNIKASI INTERNAL		
No. Dokumen PM-BPSI UAT-5.5.1/F2	Tanggal Berlaku 04 Maret 2010	Revisi 0	Halaman 1 dari 1

LAPORAN PERJALANAN

Kegiatan : Bimbingan Teknis Pelayanan Prima
 Hari/Tanggal : Rabu, 17 Oktober 2025
 Tempat : Aula Gedung D Kementerian Pertanian, Jakarta Selatan
 Agenda : Pelatihan tentang Budaya Pelayanan Prima di Lingkup Kementerian Pertanian

I. PETUGAS PELAKSANA

Kegiatan Pendampingan dilakukan oleh tiga petugas dengan rincian sebagai berikut:

1. Dewi Rahmayuni, S.Pt., M.P.
2. Devi Alfionita, S.Si.
3. Miftahul Khairah, S.Si.
4. Fadil Rosadi

II. AGENDA

Melaksanakan bimbingan teknis pelayanan prima sebagai implementasi Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik untuk membangun petugas pelayanan yang memiliki karakter, adaptif, inovatif, dan responsif agar mencapai penyelenggaraan pelayanan publik yang prima. Adapun uraian materi yang disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Materi I (Membangun Budaya Pelayanan dengan Implementasi BerAKHLAK)

2. Materi 2 (Mengembangkan Keterampilan Teknis dan *Soft Skill* untuk memberikan Layanan yang Profesional)
3. Materi 3 (Membangun Budaya Pelayanan yang berorientasi kepada Kepuasan Pelanggan)
4. Materi 4 (Membangun Pelayanan Prima dengan Mengedepankan *Hospitality*)

III. HASIL KEGIATAN

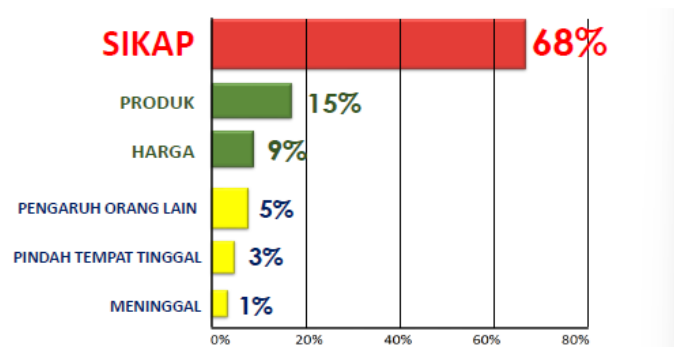
Dalam rangka melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka Biro Organisasi Sumber Daya Manusia Aparatur menyelenggarakan kegiatan Bimbingan Teknis (Bimtek) tentang Pelayanan Prima yang diikuti oleh peserta lingkup satuan kerja Kementerian Pertanian di Indonesia. Adapun tujuan diselenggarakannya bimtek adalah membangun petugas layanan yang memiliki karakter, adaptif, inovatif, dan responsif untuk mencapai penyelenggaraan pelayanan publik yang prima.

Kegiatan bimtek diawali sambutan dari perwakilan dari Biro Organisasi Sumber Daya Manusia Aparatur yaitu Ibu Pertama Priyantina, SP, M.AP. Pada sambutannya, beliau menyebutkan pentingnya pelayanan publik yang prima sebagai pendukung tugas dan fungsi dari Kementerian Pertanian dalam upaya memenuhi tuntutan Masyarakat selaku pengguna layanan. Pada kesempatan tersebut, beliau memaparkan bahwa peserta pelatihan diharapkan bisa menjadi *role model* dan dapat melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang ada di unit kerja masing – masing setelah menyelesaikan kegiatan bimtek pelayanan prima. Biro Organisasi Sumber Daya Manusia Aparatur mengharapkan pada setiap struktur layanan seperti petugas keamanan, petugas pelayanan, dan petugas pengaduan dapat berkolaborasi, transparan, adil, akuntabel untuk terciptanya kepuasan Masyarakat selaku pengguna layanan.

Bimtek pelayanan prima di pandu oleh Bapak Andrian Hamzah, S.Pt., M.M dan tim dari BST Consulting selaku *expert* dalam bidang pelatihan. Adapun materi yang disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Membangun Budaya Pelayanan dengan Implementasi BerAKHLAK

Layanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pada kepemilikan sesuatu. Faktor yang mempengaruhi pengguna layanan untuk menggunakan layanan secara berkala di pengaruhi oleh berbagai fator yang dipaparkan diagram berikut :



Pada diagram tersebut, dapat terlihat bahwa sikap petugas layanan merupakan faktor terbesar pertimbangan pengguna layanan untuk menggunakan layanan secara berkala di tempat yang sama. Oleh sebab itu, selaku petugas pelayanan harus memiliki sikap yang BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) dalam melakukan memberikan pelayanan di masing – masing unit kerja. Selain itu, petugas layanan harus menghadirkan *wisdom* dalam melakukan kegiatan pelayanan. Apabila *wisdom* pada setiap petugas layanan didapatkan, maka akan memberikan nilai tambah untuk memenuhi kebutuhan dan/atau melampaui keinginan pelanggan atau pengguna layanan.

2. Mengembangkan Keterampilan Teknis dan *Soft Skill* untuk memberikan Layanan yang Profesional

Keterampilan teknis dan *soft skill* merupakan faktor penting keberhasilan suatu layanan. Setiap petugas layanan harus memiliki keterampilan teknis sesuai dengan bidang layanan agar dapat memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. Selain keterampilan teknis yang harus dikuasai, *soft skill* pada pelayanan juga hal wajib yang perlu ditingkatkan untuk membangun layanan yang profesional, terarah dan efektif. *Soft skill* petugas layanan yang

perlu dikembangkan di antaranya :

- a. Komunikasi efektif
- b. Kerja sama tim dan adaptabilitas
- c. Responsif, proaktif dan solusi-orientasi
- d. Manajemen waktu dan disiplin
- e. Kemampuan menangani konflik dan keluhan
- f. Etika, integritas dan profesionalisme

3. **Membangun Budaya Pelayanan yang berorientasi kepada Kepuasan Pelanggan**

Pelanggan (*customer*) adalah setiap orang yang membutuhkan bantuan atau pelayanan. Pada setiap layanan, kepuasan pelanggan menjadi indikator utama keberhasilan suatu layanan. Pelanggan mengharapkan kemudahan, rasa nyaman, perhatian, rasa aman dan prioritas dalam setiap layanan yang diberikan. Ada beberapa tipe pelanggan (*customer*) di antaranya :

1. *External Customer* ; merupakan pelanggan yang berasal dari lingkup luar / eksternal contohnya Masyarakat.
2. *Internal Customer* ; merupakan pelanggan yang berasal dari lingkup dalam / internal kantor contohnya tim kerja, pimpinan dan sebagainya.
3. *Private Customer* ; merupakan pelanggan yang berasal dari lingkup keluarga contohnya suami, istri, anak dan sebagainya.
4. *Personal Customer* ; merupakan diri sendiri.

Frame membangun budaya pelayanan yang baik dapat digambarkan dalam gambar berikut ;

FRAME MEMBANGUN BUDAYA PELAYANAN



4. Membangun Pelayanan Prima dengan Mengedepankan *Hospitality*

Hospitality adalah keramahan dalam melayani pelanggan, yang melibatkan sikap ramah dan fokus pada kenyamanan serta pengalaman positif bagi pelanggan. *Hospitality* terbagi menjadi tiga, di antaranya :

a. *Appearance*

Appearance adalah penampilan atau tampilan luar, baik pada manusia maupun benda. Pada kegiatan pelayanan, petugas pelayanan harus memperhatikan penampilan pada beberapa hal sebagai berikut :

- Perawatan Diri
- Seragam / Aksesoris
- Penggunaan Alas Kaki
- Tampilan Rambut / Hijab

Apabila penampilan yang baik telah diterapkan oleh petugas pelayanan, maka akan menambahkan kenyamanan pelanggan saat menggunakan layanan.

b. *Behaviour*

Behaviour merupakan perilaku, tingkah laku, sikap seseorang atau sistem. Pada pelayanan publik, *behaviour* menjadi salah satu faktor penting yang menjadi dasar keberhasilan dari suatu layanan. Tahapan *behaviour* untuk mendukung pelayanan prima, di antaranya :

1. *Greet* : Tahap saat membuka layanan mulai dari berdiri menyambut pelanggan yang

datang sampai memperkenalkan diri dan menawarkan bantuan.

2. *Assist* : Tahap saat berinteraksi dengan pelanggan mulai dari cara penerimaan sampai dengan menawarkan bantuan lainnya.
3. *Thanks* : Tahap saat mengakhiri layanan mulai dari berdiri melepas pelanggan sampai dengan mengucapkan salam perpisahan


c. *Communication*

Komunikasi merupakan salah satu faktor penting untuk terselenggaranya pelayanan prima. Komunikasi adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan atau informasi dari satu pihak ke pihak lain sehingga pesan tersebut dipahami. Ada beberapa tipe komunikasi, di antaranya :

1. *Assertive* : Komunikasi yang seimbang, di mana individu dapat menyampaikan pendapat, kebutuhan, dan perasaan secara jelas, jujur, dan tegas, tanpa menyerang orang lain. Tipe komunikasi *assertive* merupakan tipe komunikasi yang dapat mendukung terselenggaranya pelayanan prima. Petugas pelayanan diwajibkan untuk menerapkan tipe komunikasi tersebut untuk menciptakan budaya pelayanan yang komunikatif, transparan dan akuntabel.
2. *Passive* : Komunikasi yang menghindari konflik, kesulitan menyampaikan pendapat atau perasaan, cenderung menunduk, gugup, dan sering mengalah. Komunikasi tipe pasif harus dihindari oleh petugas layanan dikarenakan akan menimbulkan interaksi yang tidak komunikatif dan cenderung tidak akuntabel.
3. *Aggressive* : Komunikasi yang terkesan dominan, suka berteriak, melotot, memotong pembicaraan, dan tidak menghargai hak orang lain. Petugas pelayanan tidak diperbolehkan memiliki tipe komunikasi agresif karena akan menimbulkan ketidaknyamanan pengguna layanan.

IV. DOKUMENTASI



	BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN UNGGAS DAN ANEKA TERNAK		
	PROSEDUR MUTU		
	KOMUNIKASI INTERNAL		
No. Dokumen PM-BRMP UNGGAS-5.5.1/F2	Tanggal Berlaku 04 Maret 2010	Revisi 0	Halaman 1 dari 2

Nomor : B-845/TU.120/H.5.1/10/2025
 Lampiran : -
 Hal : Undangan

30 Oktober 2025

Yth.
 (Terlampir)
 di
 Balai Perakitan dan Pengujian Unggas dan Aneka Ternak

Dengan hormat,

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan penguatan budaya kerja aparatur menuju pelayanan yang profesional, transparan, dan berorientasi kepada kepuasan pengguna layanan, Balai Perakitan dan Pengujian Unggas dan Aneka Ternak akan melaksanakan kegiatan Sosialisasi Pelayanan Prima. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mengundang Bapak/Ibu untuk hadir pada kegiatan dimaksud yang akan dilaksanakan pada:

hari/tanggal : Jumat, 31 Oktober 2025
 waktu : Pukul 13.00 s.d selesai
 tempat : Ruang Rapat Anatini Balai Perakitan dan Pengujian Unggas dan Aneka Ternak
 Agenda : Rapat Sosialisasi Pelayanan Prima

Menghadiri kegiatan ini sangat diharapkan bagi Bapak/Ibu, guna menyimak dan memahami materi yang akan disampaikan, mengingat kegiatan ini merupakan bagian penting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di lingkungan Balai.

Terkait teknis pelaksanaan kegiatan dapat menghubungi narahubung Dewi Rahmayuni, MP (HP +62 852-7839-6761).

Demikian, atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Ditandatangani secara elektronik oleh
 Kepala Balai Perakitan dan Pengujian
 Unggas dan Aneka Ternak,



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

Tembusan :
 1. Ketua Tim Kerja Layanan dan Pendayagunaan Hasil.

Lampiran Surat

Nomor : B-845/TU.120/H.5.1/10/2025

Tanggal : 30 Oktober 2025

No.	Nama/NIP	Jabatan
1.	Nayu Fenny Rusfiani NIP 197906052009102001	Pengadministrasi Perkantoran
2.	Mulyadi NIP 197003102007011001	Operator Layanan Operasional
3.	Devi Alfionita, S.Si NIP 199707212020122004	Penelaah Teknis Kebijakan
4.	Miftahul Khairah, S.Si NIP 199306252020122003	Penelaah Teknis Kebijakan
5.	Udin Mabruro, S.T NIP 199207192022031001	Penelaah Teknis Kebijakan
6.	Rifa Azkia, S.Pt NIP 200006052025052005	Pengawas Mutu Hasil Pertanian Ahli Pertama
7.	Genero Abyputra Rahmadhani, S.IP NIP 199809052025051003	Pustakawan Ahli Pertama
8.	Rista Gastari Rahayu, S.Si NIP 199401252025212022	Pengawas Mutu Pakan Ahli Pertama
9.	Renisa Qori A, S.I.Kom NIP 200108212025212015	Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Pertama
10.	Adang NIP 197704182025211020	Operator Layanan Operasional

Ditandatangani secara elektronik oleh
Kepala Balai Perakitan dan Pengujian
Unggas dan Aneka Ternak,



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

LAPORAN PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI TERKAIT KEMAMPUAN/KECAKAPAN PETUGAS PELAYANAN BRMP UNGGAS DAN ANEKA TERNAK



I PENDAHULUAN

I.1 Umum

Pelaksanaan sosialisasi pelayanan prima pada pegawai BRMP Unggas sangat dibutuhkan, khususnya untuk petugas pelayanan yang pertama kali berhubungan langsung dengan pelanggan, guna meningkatkan pengetahuan serta kemampuan dalam memberikan pelayanan, sehingga petugas dapat mengetahui cara melayani yang baik dan yang seharusnya dilakukan untuk melayani masyarakat.

Sosialisasi pelayanan prima diberikan oleh pegawai yang telah mendapatkan pelatihan pelayanan prima dari Biro Organisasi dan Sumber Daya Manusia pada tanggal 13 - 15 Oktober 2025 di gedung Pusat Kementerian Pertanian. Setelah mendapatkan pelatihan, sekiranya diperlukan sosialisasi kepada seluruh petugas pelayanan prima yang ada di BRMP Unggas. Kemudian juga diperlukan monitoring, serta evaluasi dari pelayanan yang selama ini telah dilakukan oleh petugas pelayanan BRMP Unggas.

I.2 Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi terkait kemampuan/kecakapan petugas pelayanan di BRMP Unggas, dimaksudkan agar dapat mengukur dan mengetahui bagaimana petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat melakukan perbaikan ke yang lebih baik, setelah dilakukan sosialisasi dan proses evaluasi.

Adapun tujuan dalam pembuatan laporan ini untuk memenuhi data dukung Pemenuhan Zona Integritas BRMP Unggas Tahun 2025.

I.3 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan Monitoring dan Evaluasi terkait kemampuan/kecakapan petugas pelayanan setelah mendapatkan pelatihan, dan melakukan sosialisasi kepada seluruh petugas pelayanan di BRMP Unggas.

I.4 Dasar

- a. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;

- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

II PELAKSANAAN KEGIATAN

Pelaksanaan kegiatan Monitoring dan Evaluasi terkait kemampuan/kecakapan petugas pelayanan dilakukan pada hari Jumat, Tanggal 31 Oktober 2025 di ruang Anatini BRMP Unggas bersama dengan Kegiatan Sosialisasi Pelayanan Prima. Proses Monitoring dilakukan dengan cara pre-test, yang dilakukan sebelum kegiatan sosialisasi pelayanan prima. Kegiatan pretest dilakukan oleh petugas pelayanan dengan skor maksimal 100.

Selama kegiatan sosialisasi, proses evaluasi dilakukan melalui pemberian materi mengenai pelayanan prima yang baik, praktek cara melayani serta bersikap, serta diskusi antar petugas pelayanan bersama Ketua Tim Kerja Pelayanan BRMP Unggas. Untuk mengetahui apakah materi pelayanan prima, bisa dimengerti dan mau diterapkan oleh petugas pelayanan yang ada di BRMP Unggas, juga dilakukan post test pasca sosialisai.

II.1 Hasil yang Dicapai

Hasil yang dicapai melalui kegiatan Monitoring dan Evaluasi terkait kemampuan/kecakapan petugas pelayanan prima di BRMP Unggas adalah pengetahuan mendalam mengenai cara melayani yang baik, cara bersikap, mencari solusi bersama terkait permasalahan yang sekiranya dialami oleh petugas pelayanan, serta semangat melayani yang lebih kuat lagi sebagai petugas pelayanan di BRMP Unggas.

Hasil evaluasi diperoleh dengan membandingkan hasil nilai pre test dengan hasil nilai post test (**Gambar 1** dan **2**). Berdasarkan hasil post test diketahui bahwa sebanyak 7 orang atau 70% dari peserta mendapatkan nilai sempurna. Hasil ini sangat baik jika dibandingkan hasil pre test dimana hanya ada 1 orang atau 10% dari peserta yang mendapatkan nilai sempurna. Hal ini juga menunjukkan bahwa kegiatan Sosialisasi Pelayanan Prima kepada petugas pelayanan BRMP Unggas sangat efektif untuk dilaksanakan dan perlu dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan untuk menjamin pemberian pelayanan prima kepada pengguna layanan.

▼	NAMA	▼	JABATAN	▼
90 / 100	Udin Mabruro		Staff Lab	
80 / 100	Rista Gastari Rahayu		Pengawas Mutu Pakan Ahli Pertama	
100 / 100	Miftahul Khairah		Penelaah Teknis Kebijakan	
90 / 100	Dyah Nurita Saraswati		Penelaah Teknis Kebijakan	
70 / 100	Raden Muhamad yusuf		Staf layanan	
80 / 100	Nayu fenny rusfiani		staf layanan	
90 / 100	Renisa Qori Adinda		Staf layanan	
50 / 100	Wibowo Pras Trisatryo		pengadministrasi perkantoran	
80 / 100	Adang		Operator layanan operasional	
60 / 100	Mulyadi		Pelaksana	
80 / 100	Nadia Hapsari Renaningtyas, S.T		Penelaah Teknis Kebijakan	

Gambar 1. Hasil pre test peserta pada kegiatan Sosialisasi Pelayanan Prima

▼	NAMA	▼	JABATAN	▼
100 / 100	Dyah Nurita Saraswati		Penelaah Teknis Kebijakan	
100 / 100	Rista Gastari Rahayu		Pengawas Mutu Pakan Ahli Pertama	
100 / 100	Renisa Qori Adinda		Staf layanan	
90 / 100	nayu fenny rusfiani		staf layanan	
100 / 100	Nadia Hapsari Renaningtyas, S.T		Penelaah Teknis Kebijakan	
100 / 100	Adang		Operator layanan operasional	
80 / 100	Raden Muhamad yusuf		Staf layanan	
80 / 100	Mulyadi		Pelaksana	
100 / 100	Miftahul Khairah		Penelaah Teknis Kebijakan	
100 / 100	Udin Mabruro		BRMP UAT	

Gambar 2. Hasil post test peserta pada kegiatan Sosialisasi Pelayanan Prima

III SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Prima BRMP Unggas terlaksana dengan baik dan lancar. Hasil evaluasi dan monitoring menunjukkan bahwa sosialisasi dan bimbingan teknis Pelayanan Prima memberikan hasil yang positif dan efektif dalam meningkatkan pengetahuan petugas pelayanan. Bimbingan teknis diharapkan dapat dilaksanakan secara rutin dan berkala, untuk semua petugas pelayanan di BRMP Unggas, sehingga pelayanan yang diberikan semakin membaik seiring waktu.

Dokumentasi Kegiatan

