



KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BALAI VETERINER SUBANG

Jl. Terusan Garuda Blok Werasari RT. 33/11 Dangdeur, Subang – Jawa Barat
Telp. 0260-7423134, Fax. 0260-7423178

Website. <https://bvetsubang.ditjenpkh.pertanian.go.id>
Email. bvetsubang@pertanian.go.id, bvet.subang@gmail.com

Nomor : 2501/OT.080/F.4.J/11/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Hal : Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II
dan Tahunan Tahun 2024

25 November 2024

Yth. Sekretaris Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan,
Jl. Harsono RM No.3 Gedung C Lt.6 Pasar Minggu
Jakarta 12550

Sebagai bentuk kerja sama antara Balai Veteriner Subang sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik dengan masyarakat dalam rangka penilaian kinerja pelayanan, telah dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Bersama ini kami sampaikan laporan SKM Semester II dan Tahunan 2024.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Ditandatangani secara elektronik oleh
Kepala Balai Veteriner Subang



drh. Sodirun, M.P
NIP 197009081999031002



**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI VETERINER SUBANG
PERIODE SEMESTER II (JULI-NOVEMBER) TAHUN 2024**



**DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2024**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I PENDAHULUAN	2
1. Latar Belakang	2
2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
3. Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
1. Pelaksana SKM	4
2. Metode Pengumpulan Data	4
3. Lokasi Pengumpulan Data	5
4. Waktu Pengumpulan Data	5
5. Jumlah Responden	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
1. Jumlah Responden SKM	6
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	8
1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
2. Rencana Tindak Lanjut	9
3. Tren Nilai SKM	9
BAB V KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan 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. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh aparatur pemerintah. Pelayanan publik sangat penting, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Organisasi penyelenggara pelayanan publik atau Organisasi Penyelenggara merupakan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara. Balai Veteriner Subang sebagai salah satu unit pelaksana teknis (UPT) Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan merupakan badan penyelenggara pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pelaksanaan survey SKM yang dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali oleh Balai Veteriner Subang juga merupakan langkah rutin dalam menjaga kualitas mutu pelayanan publik.

2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

3. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan SKM yaitu sebagai pedoman dan acuan bagi Balai Veteriner Subang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan peningkatan kualitas mutu kinerja dilingkungan Balai Veteriner Subang, terutama peningkatan kualitas pelayanan dibidang pemeriksaan, pengujian penyakit dan keamanan dan mutu produk hewan. Tujuan dari penyusunan SKM yaitu mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala dan sebagai bahan menetapkan kebijakan pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas mutu pelayanan selanjutnya.

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Veteriner Subang, khususnya Laboratorium Epidemiologi yang menjadi bagian dari Subkoordinator Informasi Veteriner.

2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang ditanyakan kepada pengguna jasa/mitra kerja terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara diisi sendiri oleh penerima layanan secara *online* melalui scan barcode yang terhubung ke Google form atau melalui *website* ASIKMAS Kementerian Pertanian.

Survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, dimana terdapat 9 unsur yaitu;

- a. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur layanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. Sarana dan Prasarana, Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan,

proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

3. Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di Balai Veteriner Subang pada saat pelayanan penerimaan sampel dari pengguna jasa/mitra kerja secara *online* melalui *scan barcode* yang terhubung ke *Google form*.

4. Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan pada periode 1 Juli sd 18 November 2024.

5. Jumlah Responden

Responden berasal dari pengguna jasa/mitra kerja yang melakukan pengujian di Balai Veteriner Subang. Jumlah pengguna jasa pada bulan Juli-November yaitu sebanyak 120 orang. Berdasarkan tabel sampel dari Krejcie and Morgan pada Tabel 1 di bawah ini, besaran sampel responden minimal yaitu sebanyak 95 orang. Selanjutnya responden dipilih acak dari jumlah total pengguna jasa.

Tabel 1. Tabel acuan perhitungan sampel responden SKM dari Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 95 orang responden, dengan rincian sebagai seperti pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Rincian jumlah responden SKM

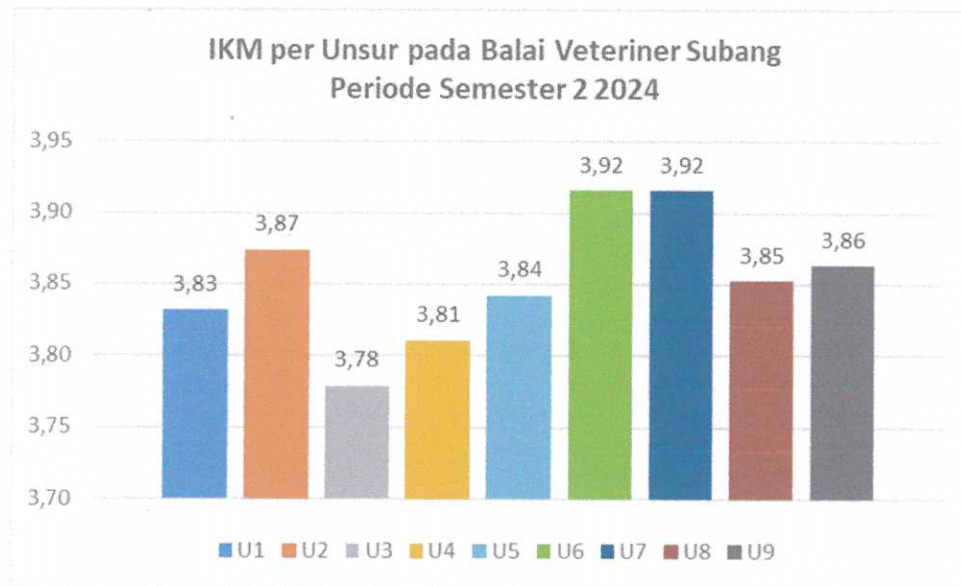
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	41	43,2
		Perempuan	54	56,8
2	Pendidikan	SD	0	0,0
		SMP	1	1,1
		SMA	4	4,2
		D1-D2-D3-D4	8	8,4
		S1	78	82,1
		S2	4	4,2
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	23	24,2
		Pegawai Swasta	16	16,8
		Wiraswasta	1	1,1
		Pelajar/Mahasiswa	47	49,5
		Lainnya	8	8,4
4	Jenis Layanan	Pengujian Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner	36	37,9
		Pembinaan dan Bimbingan Teknis	19	20,0
		Layanan Pendukung (Konsultasi, Magang, Informasi dan Dokumentasi)	40	42,1

2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan *excel template* olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Detail nilai SKM per unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,83	3,87	3,78	3,81	3,84	3,92	3,92	3,85	3,86
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	96,25 (A atau Sangat Baik)								



Gambar 1. Grafik nilai SKM per unsur. Keterangan : U1. Persyaratan; U2. Prosedur; U3. Waktu Pelayanan; U4. Biaya/tarif; U5. Produk Layanan; U6. Kompetensi Pelaksana; U7. Perilaku Pelaksana; U8. Penanganan Pengaduan dan Masukan; U9. Sarana dan Prasarana

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai interval IKM sebesar **3,85** yang kemudian diperoleh nilai interval konversinya sebesar **96,25**, sehingga kinerja mutu pelayanan SKM periode Semester II 2024 senilai **A** atau **Sangat Baik**. Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa prioritas peningkatan pelayanan di Balai Veteriner Subang menitikberatkan pada waktu penyelesaian layanan (U3 3,78), biaya/tarif (U4 3,81), dan persyaratan layanan (U1 3,83). Unsur dengan nilai tertinggi terletak pada kompetensi pelaksana (U6 3,92), perilaku pelaksana (U7 3,92), dan kesesuaian prosedur (U2 3,87) seperti disajikan pada Tabel 4 di bawah ini. Tahun 2024 terjadi perubahan sistem input sampel pengujian dari semula iVLAB 4 (lama) ke iVLAB 5. Sampel akan masuk ke laboratorium apabila pelanggan sudah melakukan pembayaran. Pelanggan masih menganggap tanggal pengiriman sampel sebagai hari pertama pengujian di laboratorium sehingga perlu dilakukan sosialisasi lama pengujian dan layanan pada SPP tahun 2023. Tarif uji masih menggunakan PMK No. 85 Tahun 2023 dari semula PP No. 16 Tahun 2016 sehingga perlu dilakukan sosialisasi mengenai tarif pengujian pada pengguna jasa di *website* Balai Veteriner Subang. Persyaratan layanan ditingkatkan dengan cara sosialisasi mengenai persyaratan dan alur pelayanan kepada pengguna jasa di *website* Balai Veteriner Subang.

Tabel 4. Tindak lanjut dan prioritas peningkatan pelayanan SKM periode Semester II 2024

No	Uraian Unsur	NRR	Kendala	Rekomendasi
1	Kecepatan pelayanan	3,78	Tahun 2024 terjadi perubahan sistem input sampel pengujian dari semula iVLAB 4 (lama) ke iVLAB 5. Sampel akan masuk ke laboratorium apabila pelanggan sudah melakukan pembayaran. Pelanggan masih menganggap tanggal pengiriman sampel sebagai hari pertama pengujian di laboratorium.	Sosialisasi lama pengujian dan layanan pada SPP tahun 2023 yang dapat diakses pada <i>website</i> Balai Veteriner Subang.
2	Kewajaran biaya pelayanan	3,81	Untuk informasi tarif layanan hendaknya rutin dipublikasikan terutama di media sosial minimal sebulan sekali sebagai informasi tarif yang berlaku saat itu, bilamana ada perubahan tarif diinformasikan langsung kepada para pengguna layanan melalui email dan media sosial. Tarif	Sosialisasi biaya layanan publik dilakukan melalui <i>website</i> Balai Veteriner Subang.

No	Uraian Unsur	NRR	Kendala	Rekomendasi
			pengujian ditentukan berdasarkan PMK No. 85 Tahun 2023.	
3	Persyaratan layanan	3,83	Terdapat perubahan persyaratan layanan terutama pada Layanan Pendukung (Konsultasi, Magang, Informasi dan Dokumentasi). Alur dan persyaratan masing-masing layanan sudah tersedia di SPP tahun 2023 dan <i>website</i> Balai Veteriner Subang.	Sosialisasi alur dan persyaratan layanan pada SPP tahun 2023 yang dapat diakses pada <i>website</i> Balai Veteriner Subang.

2. Rencana Tindak Lanjut

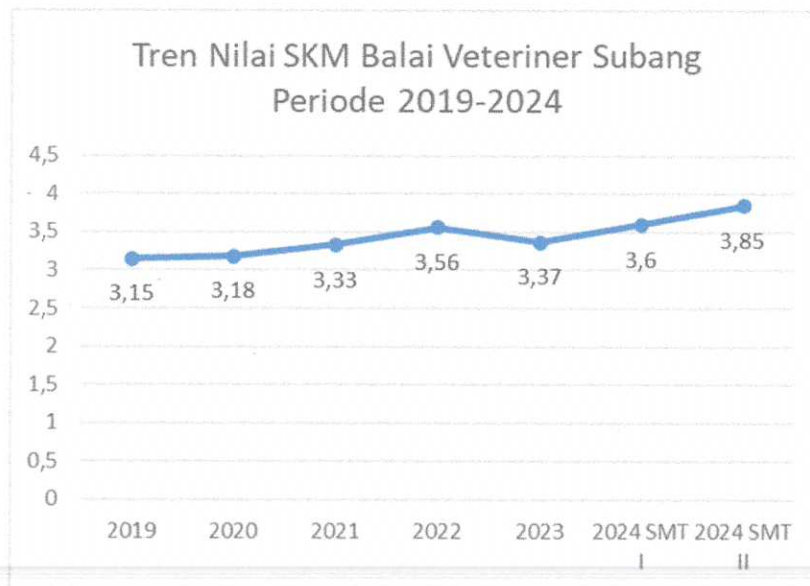
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam Tabel 5 berikut.

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			Des 2024	TW 1 2025	
1	Kecepatan pelayanan	Sosialisasi lama pengujian dan layanan pada SPP tahun 2023 yang dapat diakses pada <i>website</i> Balai Veteriner Subang.	✓	✓	Informasi Veteriner
2	Kewajaran biaya pelayanan	Sosialisasi biaya layanan publik dilakukan melalui <i>website</i> Balai Veteriner Subang.	✓	✓	Informasi Veteriner
3	Persyaratan layanan	Sosialisasi alur dan persyaratan layanan pada SPP tahun 2023 yang dapat diakses pada <i>website</i> Balai Veteriner Subang.	✓	✓	Informasi Veteriner

3. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta

kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Veteriner Subang dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024 pada Balai Veteriner Subang. Meskipun terjadi penurunan pada tahun 2023 namun meningkat kembali pada 2024 dan masih masuk dalam kategori Baik.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Semester II 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Veteriner Subang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 96,25.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian layanan (U3 3,78), biaya/tarif (U4 3,81), dan persyaratan layanan (U1 3,83).
3. Unsur dengan nilai tertinggi terletak pada kompetensi pelaksana (U6 3,92), perilaku pelaksana (U7 3,92), dan kesesuaian prosedur (U2 3,87).

Subang, November 2024

Kepala Balai Veteriner Subang



drh. Sodikun, M.P.

NIP. 197009081999031002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

 BVet SUBANG	FORMULIR KERJA MANAJEMEN TERINTEGRASI		
	PENANGANAN KOMPLAIN DAN PERSEPSI		
	KUESIONER PERSEPSI PELANGGAN		
No. Infodok	: FKMT-KMTV-03-00-01	No. Revisi/Tanggal	: 00/-
No./TanggalTerbit	: A/08-08-2018	Halaman	: 1 dari 1

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK	
Tanggal pengisian survei	(diisi responden)
Lokasi pengisian survei	(diisi responden)

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)
(Lingkari Kode angka sesuai jawaban responden)

Nomor Responden			
Umur	 tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD 2. SMP 3. SMA	4. D1 – D2 – D3 – D4 5. S-1 6. S-2 ke atas	
Pekerjaan Umum	1. PNS/ TNI/ POLRI 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/ Usahawan	4. Pelajar/ Mahasiswa 5. Lainnya	

II. PENDATA/ PENCACAH PENGUMPUL DATA

Nama	
NIP/ Data Lain	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

- Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan? - Tidak sesuai - Kurang sesuai - Sesuai - Sangat sesuai - Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kemudahan alur pelayanan yang dijalani untuk mendapatkan layanan? - Tidak mudah - Kurang mudah - Mudah - Sangat mudah - Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? - Tidak cepat - Kurang cepat - Cepat - Sangat cepat - Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? - Tidak sesuai - Kurang sesuai - Sesuai - Sangat sesuai - Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diterima? - Tidak sesuai - Kurang sesuai - Sesuai - Sangat sesuai	- Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kemampuan petugas pelayanan? - Tidak baik - Kurang baik - Baik - Sangat baik - Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan? - Tidak baik - Kurang baik - Baik - Sangat baik - Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kualitas sarana dan prasarana? - Tidak baik - Kurang baik - Baik - Sangat baik - Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap penanganan pengaduan pengguna layanan? - Tidak baik - Kurang baik - Baik - Sangat baik
---	--

PERINGATAN
 Formulir Kerja Manajemen Terintegrasi ini adalah milik Balai Veteriner Subang dan **TIDAK DIPERBOLEHKAN** dengan cara dan Alasan apapun membuat salinan tanpa setrin tertulis Koordinator Mutu Tata Usaha (KMTU)

2. Hasil Olah Data SKM

DATA IKM BALAI VETERINER SUBANG

Per 1 Juli-18 November 2024

Unit Kerja Pelayanan Publik : Balai Veteriner Subang
Alamat : Jl. Terusan Garuda Blok Werasari Dangdeur Subang 41212 Jawa Barat - Indonesia
Telp. 0260-7423134 Fax. 0260-7423178 <http://bvetsubang.ditjenak.pertanian.go.id>
Email: bppv_subang@yahoo.com

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									Pekerjaan				
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	PNS/TNI/Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4					1
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1			
3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	1				
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4					1
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				
7	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1				
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				
10	4	4	3	3	3	4	4	4	4	1				
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1				
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan										Pekerjaan			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	PNS/TNI/Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	3				1	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan										Pekerjaan			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	PNS/TNI/Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya
48	4	3	4	4	4	4	4	4	3		1			
49	3	4	3	3	3	4	3	3	3		1			
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4			1		
51	3	4	3	4	4	4	4	3	3		1			
52	3	3	3	3	3	4	3	3	3		1			
53	3	4	4	4	3	4	4	3	4			1		
54	3	4	3	3	4	4	4	3	4		1			
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3		1			
56	3	3	3	4	4	3	3	3	3		1			
57	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1				
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				
59	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1				
60	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1				
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4					1
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1				
63	3	4	3	4	3	4	3	3	4					1
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				
66	4	4	4	3	4	4	4	4	4		1			
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1			
68	3	4	3	3	4	4	4	4	4		1			
69	3	4	3	3	3	3	3	3	3		1			
70	4	4	3	4	4	4	4	4	4		1			
71	4	3	3	3	3	3	3	3	3		1			
72	4	3	4	3	4	4	4	4	4					1
73	3	3	3	3	3	3	4	3	3		1			
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4					1
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan										Pekerjaan			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	PNS/TNI/Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya
76	3	4	3	3	3	3	4	3	4	1				
77	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1				
78	3	4	4	4	3	4	4	3	3					1
79	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1				
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
81	4	4	4	4	3	3	4	4	4				1	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
89	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1				
90	4	3	3	4	3	4	4	4	4					1
91	4	4	4	3	4	4	4	4	4		1			
92	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1				
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
Jumlah nilai per unsur	364	368	359	362	365	372	372	366	367	23	16	1	47	8
NRR per unsur = Jml nilai per unsur : jml kuesioner terisi	3,83	3,87	3,78	3,81	3,84	3,92	3,92	3,85	3,86					

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									Pekerjaan				
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	PNS/TNI/Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111	0,43	0,43	0,42	0,42	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	3,85*)				
IKM Unit Pelayanan										96,25**)				

Keterangan:

U1 s/d U9

NRR

IKM

*)

**)

: Unsur pelayanan

: Nilai rata-rata

: Indeks Kepuasan Masyarakat

: Jumlah NRR IKM tertimbang

: IKM Unit Pelayanan x 25

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI VETERINER SUBANG
TAHUN 2024**



**DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2024**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I PENDAHULUAN	2
1. Latar Belakang	2
2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
3. Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
1. Pelaksana SKM	4
2. Metode Pengumpulan Data	4
3. Lokasi Pengumpulan Data.....	5
4. Waktu Pengumpulan Data.....	5
5. Jumlah Responden.....	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
1. Jumlah Responden SKM	6
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	6
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	8
1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
2. Rencana Tindak Lanjut.....	9
3. Tren Nilai SKM	9
BAB V KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN	12

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan 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. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh aparatur pemerintah. Pelayanan publik sangat penting, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Organisasi penyelenggara pelayanan publik atau Organisasi Penyelenggara merupakan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara. Balai Veteriner Subang sebagai salah satu unit pelaksana teknis (UPT) Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan merupakan badan penyelenggara pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pelaksanaan survey SKM yang dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali oleh Balai Veteriner Subang juga merupakan langkah rutin dalam menjaga kualitas mutu pelayanan publik.

2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

3. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan SKM yaitu sebagai pedoman dan acuan bagi Balai Veteriner Subang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan peningkatan kualitas mutu kinerja dilingkungan Balai Veteriner Subang, terutama peningkatan kualitas pelayanan dibidang pemeriksaan, pengujian penyakit dan keamanan dan mutu produk hewan. Tujuan dari penyusunan SKM yaitu mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala dan sebagai bahan menetapkan kebijakan pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas mutu pelayanan selanjutnya.

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Veteriner Subang, khususnya Laboratorium Epidemiologi yang menjadi bagian dari Tim Kerja Informasi Veteriner.

2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang ditanyakan kepada pengguna jasa/mitra kerja terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara diisi sendiri oleh penerima layanan secara *online* melalui scan barcode yang terhubung ke Google form atau melalui *website* ASIKMAS Kementerian Pertanian.

Survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, dimana terdapat 9 unsur yaitu:

- a. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur layanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. Sarana dan Prasarana, Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan,

proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

3. Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di Balai Veteriner Subang pada saat pelayanan penerimaan sampel dari pengguna jasa/mitra kerja secara *online* melalui *scan barcode* yang terhubung ke *Google form*.

4. Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan pada periode 2 Januari sd 18 November 2024.

5. Jumlah Responden

Responden berasal dari pengguna jasa/mitra kerja yang melakukan pengujian di Balai Veteriner Subang. Jumlah pengguna jasa pada bulan Januari-November yaitu sebanyak 320 orang. Berdasarkan tabel sampel dari Krejcie and Morgan pada Tabel 1 di bawah ini, besaran sampel responden minimal yaitu sebanyak 175 orang. Selanjutnya responden dipilih acak dari jumlah total pengguna jasa. Total responden yang mengisi kuesioner sebanyak 227 orang.

Tabel 1. Tabel acuan perhitungan sampel responden SKM dari Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140
15	14	230	144
20	19	240	148
25	24	250	152
30	28	260	155
35	32	270	159
40	36	280	162
45	40	290	165
50	44	300	169
55	48	320	175
60	52	340	181
65	56	360	186
70	59	380	191
75	63	400	196
80	66	420	201
85	70	440	205
90	73	460	210
95	76	480	214
100	80	500	217

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 227 orang responden, dengan rincian sebagai seperti pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Rincian jumlah responden SKM

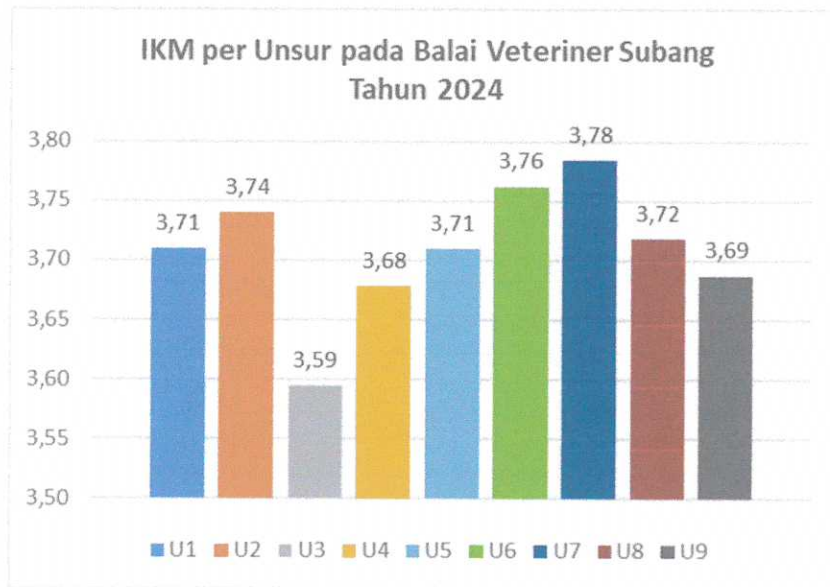
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	100	44,1
		Perempuan	127	55,9
2	Pendidikan	SD	0	0,0
		SMP	2	0,9
		SMA	23	10,1
		D1-D2-D3-D4	21	9,3
		S1	156	68,7
		S2	25	11,0
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	59	26,0
		Pegawai Swasta	42	18,5
		Wiraswasta	8	3,5
		Pelajar/Mahasiswa	102	44,9
		Lainnya	16	7,0
4	Jenis Layanan	Pengujian Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner	116	51,1
		Pembinaan dan Bimbingan Teknis	30	13,2
		Layanan Pendukung (Konsultasi, Magang, Informasi dan Dokumentasi)	81	35,7

2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan *excel template* olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Detail nilai SKM per unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,71	3,74	3,59	3,68	3,71	3,76	3,78	3,72	3,69
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,64 (A atau Sangat Baik)								



Gambar 1. Grafik nilai SKM per unsur. Keterangan : U1. Persyaratan; U2. Prosedur; U3. Waktu Pelayanan; U4. Biaya/tarif; U5. Produk Layanan; U6. Kompetensi Pelaksana; U7. Perilaku Pelaksana; U8. Penanganan Pengaduan dan Masukan; U9. Sarana dan Prasarana

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai interval IKM sebesar **3,71** yang kemudian diperoleh nilai interval konversinya sebesar **92,64**, sehingga kinerja mutu pelayanan SKM tahun 2024 senilai **A** atau **Sangat Baik**. Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa prioritas peningkatan pelayanan di Balai Veteriner Subang menitikberatkan pada waktu penyelesaian layanan (U3 3,59), biaya/tarif (U4 3,68), dan sarana dan prasarana (U9 3,69). Unsur dengan nilai tertinggi terletak pada perilaku pelaksana (U7 3,78), kompetensi pelaksana (U6 3,76), dan kesesuaian prosedur (U2 3,74) seperti disajikan pada Tabel 4 di bawah ini. Tahun 2024 terjadi perubahan sistem input sampel pengujian dari semula iVLAB 4 (lama) ke iVLAB 5. Sampel akan masuk ke laboratorium apabila pelanggan sudah melakukan pembayaran. Pelanggan masih menganggap tanggal pengiriman sampel sebagai hari pertama pengujian di laboratorium sehingga perlu dilakukan sosialisasi lama pengujian dan layanan pada SPP tahun 2023. Tarif uji masih menggunakan PMK No. 85 Tahun 2023 dari semula PP No. 16 Tahun 2016 sehingga perlu dilakukan sosialisasi mengenai tarif pengujian pada pengguna jasa di *website* Balai Veteriner Subang. Perbaikan sarana dan prasarana terus dilaksanakan terutama yang berkaitan dengan layanan untuk memberikan kenyamanan pada pengguna layanan dengan mengidentifikasi kekurangan dan penyempurnaan sarana prasarana melalui peningkatan pemeliharaan.

Tabel 4. Tindak lanjut dan prioritas peningkatan pelayanan SKM tahun 2024

No	Uraian Unsur	NRR	Kendala	Rekomendasi
1	Kecepatan pelayanan	3,59	Tahun 2024 terjadi perubahan sistem input sampel pengujian dari semula iVLAB 4 (lama) ke iVLAB 5. Sampel akan masuk ke laboratorium apabila pelanggan sudah melakukan pembayaran. Pelanggan masih menganggap tanggal pengiriman sampel sebagai hari pertama pengujian di laboratorium.	Sosialisasi lama pengujian dan layanan pada SPP tahun 2023 yang dapat diakses pada <i>website</i> Balai Veteriner Subang.
2	Kewajaran biaya pelayanan	3,68	Untuk informasi tarif layanan hendaknya rutin dipublikasikan terutama di media sosial minimal sebulan sekali sebagai informasi tarif yang berlaku saat itu, bilamana ada perubahan tarif diinformasikan langsung kepada para pengguna layanan melalui	Sosialisasi biaya layanan publik dilakukan melalui <i>website</i> Balai Veteriner Subang.

No	Uraian Unsur	NRR	Kendala	Rekomendasi
			email dan media sosial. Tarif pengujian ditentukan berdasarkan PMK No. 85 Tahun 2023.	
3	Sarana dan prasarana	3,69	Perbaikan sarana dan prasarana terus dilaksanakan terutama yang berkaitan dengan layanan untuk memberikan kenyamanan pada pengguna layanan.	Identifikasi kekurangan dan penyempurnaan sarana prasarana melalui peningkatan pemeliharaan.

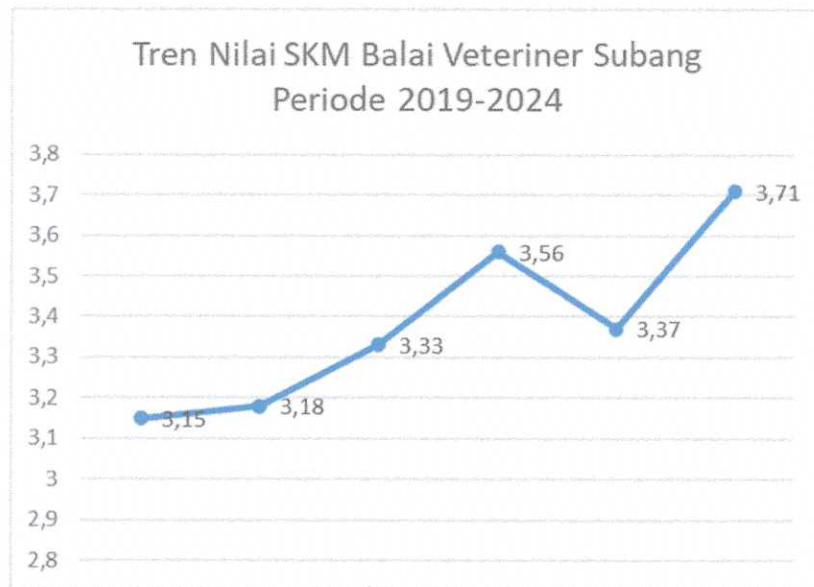
2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam Tabel 5 berikut.

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			Des 2024	TW 1 2025	
1	Kecepatan pelayanan	Sosialisasi lama pengujian dan layanan pada SPP tahun 2023 yang dapat diakses pada <i>website</i> Balai Veteriner Subang.	✓	✓	Tim Kerja Informasi Veteriner
2	Kewajaran biaya pelayanan	Sosialisasi biaya layanan publik dilakukan melalui <i>website</i> Balai Veteriner Subang.	✓	✓	Tim Kerja Informasi Veteriner
3	Sarana dan prasarana	Identifikasi kekurangan dan penyempurnaan sarana prasarana melalui peningkatan pemeliharaan.	✓	✓	Subbagian Tata Usaha

3. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Veteriner Subang dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019-2022. Terjadi penurunan pada tahun 2023 namun meningkat kembali pada tahun 2024 pada layanan Balai Veteriner Subang. Meskipun terjadi penurunan pada 2023 namun masih masuk dalam kategori Baik.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Veteriner Subang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,64.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian layanan (U3 3,59), biaya/tarif (U4 3,68), dan sarana dan prasarana (U9 3,69).
3. Unsur dengan nilai tertinggi terletak pada perilaku pelaksana (U7 3,78), kompetensi pelaksana (U6 3,76), dan kesesuaian prosedur (U2 3,74)s.

Subang, November 2024

Kepala Balai Veteriner Subang



udin Sodikun, M.P.
NIP. 197009081999031002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

 BVet SUBANG	FORMULIR KERJA MANAJEMEN TERINTEGRASI		
	PENANGANAN KOMPLAIN DAN PERSEPSI		
	KUESIONER PERSEPSI PELANGGAN		
No. Infodok	: FKMT-KMTV-03-00-01	No. Revisi/Tanggal	: 00/-
No. Tanggal Terbit	: A/08-08-2018	Halaman	: 1 dari 1

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK	
Tanggal pengisian survei	(diisi responden)
Lokasi pengisian survei	(diisi responden)

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)
(Lingkari Kode angka sesuai jawaban responden)

Nomor Responden		
Umur	 tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. SD	4. D1 – D2 – D3 – D4
	2. SMP	5. S-1
	3. SMA	6. S-2 ke atas
Pekerjaan Umum	1. PNS/ TNI/ POLRI	4. Pelajar/ Mahasiswa
	2. Pegawai Swasta	5. Lainnya
	3. Wiraswasta/ Usahawan	

II. PENDATA/ PENCACAH PENGUMPUL DATA

Nama	
NIP/ Data Lain	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai 2. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kemudahan alur pelayanan yang dijalani untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah 3. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat 4. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai 5. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diterima? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kemampuan petugas pelayanan? a. Tidak baik b. Kurang baik c. Baik d. Sangat baik 7. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak baik b. Kurang baik c. Baik d. Sangat baik 8. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kualitas sarana dan prasarana? a. Tidak baik b. Kurang baik c. Baik d. Sangat baik 9. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak baik b. Kurang baik c. Baik d. Sangat baik
--	---

PERINGATAN
 Formulir Kerja Manajemen Terintegrasi ini adalah milik Balai Veteriner Subang dan **TIDAK DIPERBOLEHKAN** dengan cara dan Alasan apapun membuat salinan tanpa seizin tertulis Koordinator Mutu Tata Usaha (KMTU)

2. Hasil Olah Data SKM

DATA IKM BALAI VETERINER SUBANG

Per 1 Juli-18 November 2024

Unit Kerja Pelayanan Publik : Balai Veteriner Subang
 Alamat : Jl. Terusan Garuda Blok Werasari Dangdeur Subang 41212 Jawa Barat - Indonesia
 Telp. 0260-7423134 Fax. 0260-7423178 <http://bvetsubang.ditjenak.pertanian.go.id>
 Email: bppv_subang@yahoo.com

Nomor Urut Responden	Nilai per Unsur Layanan									Pekerjaan				
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	PNS/TNI/Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Pelajar/ Mahasiswa	Lainnya
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1				
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1				
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				
4	3	4	3	4	3	3	4	3	3		1			
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1				
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				
7	4	3	3	4	4	4	4	3	4	1				
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4			1		
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3		1			
10	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1				
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3			1		
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3					1
13	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1				
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3		1			
15	3	3	2	3	3	3	3	3	3					1
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1				
17	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1				

Nomor Urut Responden	Nilai per Unsur Layanan									Pekerjaan				
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	PNS/TNI/ Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Pelajar/ Mahasiswa	Lainnya
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1				
19	4	4	4	3	4	4	4	4	3		1			
20	4	4	4	3	3	3	3	3	3		1			
21	3	4	2	3	3	4	4	4	3		1			
22	4	4	3	3	3	3	3	3	3			1		
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				
24	4	4	4	4	4	4	4	3	4				1	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
26	3	3	3	3	4	4	4	4	3				1	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3				1	
30	3	3	3	3	4	4	4	4	3				1	
31	4	3	4	3	3	4	4	4	4				1	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
36	3	3	3	4	4	4	3	4	4				1	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1				
38	4	4	3	4	4	3	3	3	3	1				
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
40	4	4	4	4	4	4	4	3	3				1	
41	4	4	4	4	3	4	4	4	4				1	

Nomor Urut Responden	Nilai per Unsur Layanan									Pekerjaan				
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	PNS/TNI/Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Pelajar/ Mahasiswa	Lainnya
42	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1				
43	4	4	4	4	3	4	4	4	3		1			
44	3	4	4	3	4	4	4	3	3		1			
45	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1				
46	3	4	3	3	4	4	4	4	3		1			
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				
49	3	4	4	3	3	4	4	3	3	1				
50	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1				
51	4	4	3	4	4	4	3	3	3	1				
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3					1
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3		1			
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1				
56	3	3	3	3	3	3	4	3	3		1			
57	3	4	3	3	3	3	3	4	3		1			
58	4	4	3	4	4	4	4	4	4		1			
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4					1
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3				1	
61	3	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3				1	
63	4	4	3	4	4	4	4	4	4				1	
64	4	3	3	3	3	3	4	4	4				1	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
66	3	3	3	3	3	4	4	4	4				1	

Nomor Urut Responden	Nilai per Unsur Layanan									Pekerjaan				
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	PNS/TNI/Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Pelajar/ Mahasiswa	Lainnya
67	4	4	3	4	4	4	4	4	4				1	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3				1	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
73	3	4	4	4	4	4	4	4	4		1			
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4			1		
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
77	4	3	3	4	4	4	3	4	4				1	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3				1	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3		1			
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3				1	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4					1
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1				

Nomor Urut Responden	Nilai per Unsur Layanan									Pekerjaan				
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	PNS/TNI/Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Pelajar/ Mahasiswa	Lainnya
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4					1
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
97	3	3	3	3	3	4	4	3	3				1	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
99	4	4	3	3	4	4	4	4	4		1			
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1				
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1				
102	4	4	4	4	3	3	3	3	3	1				
103	3	3	3	3	3	4	4	3	3			1		
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1			
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				
106	4	4	2	4	4	4	4	4	3			1		
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1				
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1				
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1				
111	4	4	3	4	4	3	4	4	3		1			
112	4	3	3	3	3	4	3	3	3			1		
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4			1		
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				
115	4	3	3	4	4	4	4	3	3		1			
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				

Nomor Urut Responden	Nilai per Unsur Layanan									Pekerjaan				
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	PNS/TNI/ Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Pelajar/ Mahasiswa	Lainnya
117	3	4	3	4	4	3	4	3	4		1			
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3		1			
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4			1		
120	3	3	3	3	3	3	4	3	3		1			
121	3	3	2	3	3	3	3	4	3					1
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3		1			
123	3	4	3	3	3	3	4	4	4					1
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
131	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1				
132	4	4	3	3	3	3	4	4	4			1		
133	4	4	4	3	4	4	4	4	4					1
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1			
135	4	4	4	4	3	4	4	4	3	1				
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4					1
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				
139	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1				
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				

Nomor Urut Responden	Nilai per Unsur Layanan									Pekerjaan				
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	PNS/TNI/Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Pelajar/ Mahasiswa	Lainnya
142	4	4	3	3	3	4	4	4	4	1				
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				
144	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1				
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	

Nomor Urut Responden	Nilai per Unsur Layanan									Pekerjaan				
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	PNS/TNI/Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Pelajar/ Mahasiswa	Lainnya
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
171	4	4	4	4	4	4	4	4	3				1	
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
180	4	3	4	4	4	4	4	4	3		1			
181	3	4	3	3	3	4	3	3	3		1			
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
183	3	4	3	4	4	4	4	3	3		1			
184	3	3	3	3	3	4	3	3	3		1			
185	3	4	4	4	3	4	4	3	4			1		
186	3	4	3	3	4	4	4	3	4		1			
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3		1			
188	3	3	3	4	4	3	3	3	3		1			
189	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1				
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				
191	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1				

Nomor Urut Responden	Nilai per Unsur Layanan									Pekerjaan				
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	PNS/TNI/Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Pelajar/ Mahasiswa	Lainnya
192	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1				
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4					1
194	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1				
195	3	4	3	4	3	4	3	3	4					1
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				
198	4	4	4	3	4	4	4	4	4		1			
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1			
200	3	4	3	3	4	4	4	4	4		1			
201	3	4	3	3	3	3	3	3	3		1			
202	4	4	3	4	4	4	4	4	4		1			
203	4	3	3	3	3	3	3	3	3		1			
204	4	3	4	3	4	4	4	4	4					1
205	3	3	3	3	3	3	4	3	3		1			
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4					1
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1				
208	3	4	3	3	3	3	4	3	4	1				
209	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1				
210	3	4	4	4	3	4	4	3	3					1
211	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1				
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
213	4	4	4	4	3	3	4	4	4				1	
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	

Nomor Urut Responden	Nilai per Unsur Layanan									Pekerjaan				
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	PNS/TNI/ Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Pelajar/ Mahasiswa	Lainnya
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
221	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1				
222	4	3	3	4	3	4	4	4	4					1
223	4	4	4	3	4	4	4	4	4		1			
224	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1				
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4				1	
Jumlah nilai per unsur	842	849	816	835	842	854	859	844	837	59	42	8	102	16
NRR per unsur = Jml nilai per unsur : jml kuesioner terisi	3,71	3,74	3,59	3,68	3,71	3,76	3,78	3,72	3,69					
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111	0,41	0,42	0,40	0,41	0,41	0,42	0,42	0,41	0,41	3,71				
IKM Unit Pelayanan										92,64	**) **)			

*)

**)

Keterangan:

U1 s/d U9

NRR

IKM

*)

**)

: Unsur pelayanan

: Nilai rata-rata

: Indeks Kepuasan Masyarakat

: Jumlah NRR IKM tertimbang

: IKM Unit Pelayanan x 25