

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI VETERINER SUBANG
PERIODE TRIWULAN I 2026**



**DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2026**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I PENDAHULUAN	2
A. Latar Belakang	2
B. Tujuan dan Manfaat	2
C. Metode Pengumpulan Data	3
D. Waktu Pelaksanaan SKM	4
E. Penentuan Jumlah Responden	4
BAB II ANALISIS DATA SKM	6
A. Analisis Responden	6
B. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	7
C. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	8
D. Tren Nilai SKM	9
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	11
BAB IV KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17

BAB I PENDAHULUAN

A. 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. Regulasi pemerintah yang mengatur tentang pelayanan publik antara lain Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit 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.

B. Tujuan dan Manfaat

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.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

C. 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*.

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;

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur layanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. 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.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana, Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. 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).

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Pengumpulan data dilakukan pada 17-31 Maret 2026 kepada responden yang menggunakan jasa layanan Balai Veteriner Subang pada Triwulan I 2026.

E. Penentuan Jumlah Responden

Responden berasal dari pengguna jasa/mitra kerja yang melakukan pengujian di Balai Veteriner Subang. Jumlah pengguna jasa pada Triwulan I 2026 yaitu sebanyak 120 orang. Berdasarkan tabel sampel dari Krejcie and Morgan pada Tabel 1 di bawah ini, besaran sampel responden minimal yaitu sebanyak 92 orang. Selanjutnya responden dipilih acak dari jumlah total pengguna jasa.

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

Permenpan 14 Tahun 2017

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

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	1000000	384

BAB II ANALISIS DATA SKM

A. Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 93 orang responden, dengan rincian sebagai seperti pada Tabel 2 berikut:

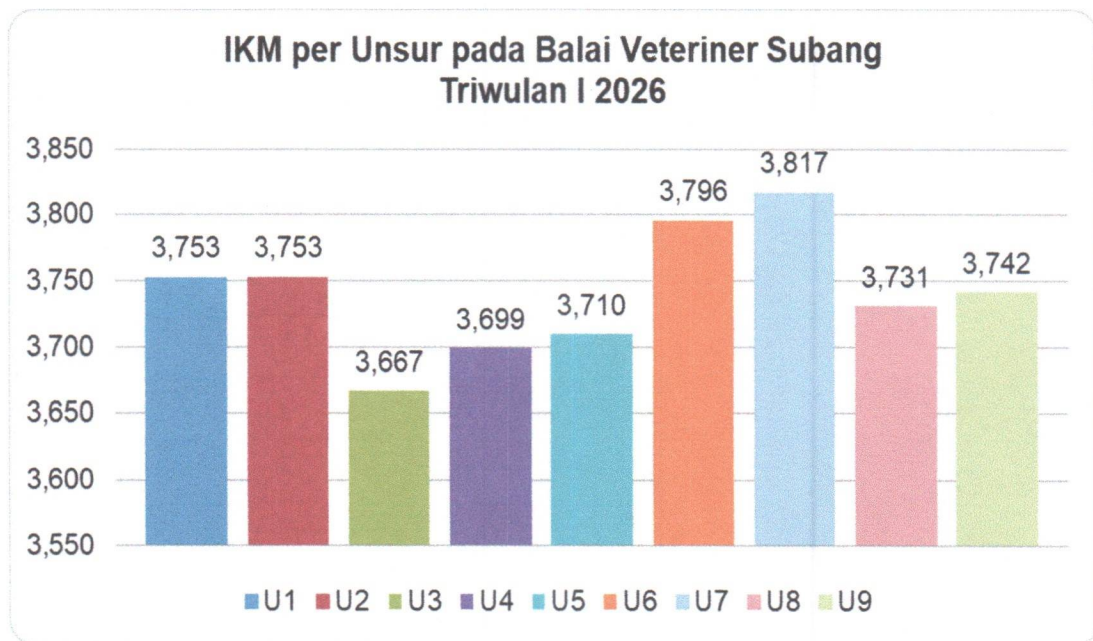
Tabel 2. Rincian jumlah responden SKM Triwulan I 2026

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	37	39.8%
		Perempuan	56	60.2%
2	Pendidikan	SD	0	0.0%
		SMP	0	0.0%
		SMA	20	21.5%
		D1-D2-D3-D4	17	18.3%
		S1	49	52.7%
		S2	7	7.5%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	22	23.7%
		Pegawai Swasta	24	25.8%
		Wiraswasta	11	11.8%
		Pelajar/Mahasiswa	29	31.2%
		Lainnya	7	7.5%
4	Jenis Layanan	Pengujian Veteriner dan Produk Hewan	27	29.0%
		Pengamatan dan Penyidikan Penyakit Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner	10	10.8%
		Pembinaan dan Bimbingan Teknis	9	9.7%
		Layanan Pendukung (Konsultasi, Magang, Perpustakaan, Informasi dan Dokumentasi)	47	50.5%

B. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Tabel 3. Indeks Kepuasan Masyarakat per jenis layanan Triwulan I 2026

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pengujian Veteriner dan Produk Hewan	27	3.63	3.56	3.44	3.52	3.56	3.56	3.63	3.52	3.59	3.552
2.	Pengamatan dan Penyidikan Penyakit Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner	10	3.50	3.60	3.50	3.40	3.30	3.70	3.70	3.60	3.60	3.541
3.	Pembinaan dan Bimbingan Teknis	9	3.56	3.56	3.56	3.56	3.56	3.67	3.67	3.56	3.56	3.577
4	Layanan Pendukung (Konsultasi, Magang, Perpustakaan, Informasi dan Dokumentasi)	47	3.74	3.79	3.70	3.74	3.77	3.83	3.83	3.77	3.77	3.767
Rerata IKM Per Unsur			3.75	3.75	3.67	3.70	3.71	3.80	3.82	3.73	3.74	3.737
IKM Unit Layanan			93.425									
Mutu Unit Layanan			A									



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

C. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai interval IKM sebesar **3,737** yang kemudian diperoleh nilai interval konversinya sebesar **93,425**, sehingga kinerja mutu pelayanan SKM periode Triwulan I 2026 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 3,667), biaya/tarif (U4 3,699), dan produk layanan (U5 3,710). Unsur dengan nilai tertinggi terletak pada perilaku pelaksana (U7 3,817), kompetensi pelaksana (U6 3,796), dan kesesuaian prosedur (U2 3,753) seperti disajikan pada Gambar 1 di atas.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, penjelasan terkait dengan biaya pengujian, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

Tabel 4. Tindak lanjut dan prioritas peningkatan pelayanan SKM Triwulan I 2026

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kecepatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan evaluasi dan penyederhanaan alur pelayanan Menambah atau mengatur ulang petugas pada jam sibuk 	Triwulan II 2026	Tim kerja Pelayanan Teknis dan Informasi Veteriner
2	Kewajaran biaya pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Menyediakan dan memperjelas publikasi tarif resmi (<i>banner, website, brosur</i>) Menerapkan sistem pembayaran non-tunai untuk meningkatkan transparansi Memberikan sosialisasi kepada pengguna layanan terkait rincian biaya 	Triwulan II 2026	Tim kerja Pelayanan Teknis dan Informasi Veteriner
3	Produk layanan	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan <i>refresh</i> dan sosialisasi SOP kepada seluruh petugas Menyusun standar pelayanan yang lebih sederhana dan mudah dipahami Memasang alur pelayanan secara visual di area pelayanan 	Triwulan II 2026	Tim kerja Pelayanan Teknis dan Informasi Veteriner

D. 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 analisis 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 Gambar 2 di bawah ini.

Secara umum, grafik menunjukkan tren yang cenderung meningkat dari tahun ke tahun, yang mencerminkan adanya perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Nilai TW I menunjukkan **perbaikan berkelanjutan setiap tahun**, yang menandakan bahwa kualitas pelayanan di awal tahun semakin baik. Kenaikan yang konsisten dari 2023 hingga 2025 menunjukkan adanya **upaya perbaikan yang baik dan terarah**. Pada **TW I 2026 terjadi peningkatan signifikan**, yang menunjukkan adanya **optimalisasi pelayanan yang lebih efektif**, baik dari sisi kecepatan, ketepatan, maupun kualitas interaksi dengan pengguna layanan.

Meskipun terdapat fluktuasi pada beberapa triwulan, tren pada tahun 2025 kembali menunjukkan stabilitas yang baik di kisaran tinggi (di atas 3,8), bahkan mencapai 3,9 pada TW III 2025. Ini menandakan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya meningkat, tetapi juga mulai konsisten dipertahankan pada level yang baik.

Selain itu, nilai pada awal tahun 2026 (3,737) masih berada pada kategori tinggi dibandingkan tahun 2023, yang menunjukkan bahwa perbaikan yang telah dilakukan sebelumnya memiliki dampak jangka panjang yang positif. Diharapkan pada TW II akan meningkat dan diakhir tahun akan mencapai rata-rata 3.80. Secara keseluruhan, grafik ini menggambarkan bahwa upaya peningkatan pelayanan yang dilakukan telah berjalan efektif dan memberikan hasil yang optimal, serta menjadi indikator keberhasilan dalam menjaga kepuasan masyarakat.



Gambar 2. Tren nilai SKM periode 2023-2026

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA


Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Balai Veteriner Subang periode Triwulan IV 2025 menunjukkan hasil yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti terlihat pada Tabel 5 di bawah ini.


Tabel 5. Ringkasan hasil SKM periode Triwulan IV 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.83	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.88	A
3	Waktu Penyelesaian	3.88	A
4	Biaya/Tarif	3.88	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.83	A
6	Kompetensi Pelaksana	3.92	A
7	Perilaku Pelaksana	3.88	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.88	A
9	Sarana dan Prasarana	3.88	A

Berdasarkan data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada 2 unsur tersebut. Hasil analisa disusun 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. Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan ditunjukkan pada Tabel 6 sebagai berikut. Pada Tabel 7 dilampirkan realisasi tindak lanjut pelaksanaan SKM Triwulan II 2025 yaitu kegiatan FKP yang dilaksanakan pada 5 Februari 2026.

Tabel 6. Realisasi rencana tindak lanjut pelaksanaan SKM Triwulan IV 2025

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan (Lampiran)
1	Menyediakan alur dan persyaratan layanan melalui papan <i>scan barcode</i> yang diletakkan di Ruang Penerimaan Sampel, <i>website</i> , dan media sosial BV Subang.	Sudah	Alur dan persyaratan layanan melalui <i>barcode</i> di kalender tahun 2026 yang diletakkan di Ruang Penerimaan Sampel dan dikirim ke pelanggan BV Subang via ekspedisi. <i>Barcode</i> alur dan persyaratan belum dipublikasikan di <i>website</i> dan media sosial BV Subang. Tautan berisi contoh Surat Pengantar Sampel; video pengambilan, pengemasan, dan pengiriman sampel; serta tarif dan lama uji yang tersedia di BV Subang.	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan (Lampiran)
				 <p>← Balai Veteriner Subang 🔍</p> <p>Nama ↑</p> <ul style="list-style-type: none"> [Contoh] SURAT PENGANTAR PENGU... Diubah 5 Mar Link Video Prosedur Pengambilan, Pe... Diubah 5 Mar Tarif Pengujian BV Subang 2026.pdf Diubah 4 Mar

BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Triwulan I 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebanyak 93 orang mengisi SKM Balai Veteriner Subang pada periode Triwulan I 2026. Layanan Pendukung (Konsultasi, Magang, Perpustakaan, Informasi dan Dokumentasi) memperoleh responden terbanyak yang mengisi SKM.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Veteriner Subang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93,425 (3,737 Skala Likert).
3. Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kecepatan, kewajaran biaya, dan produk layanan.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Veteriner Subang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 75%.
5. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti yaitu penyediaan *barcode* alur dan persyaratan belum dipublikasikan di *website* dan media sosial BV Subang.


Subang, 13 April 2026



drh. Putut Eko Wibowo
NIP. 19740806 200112 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

 BVet SUBANG	FORMULIR KERJA MANAJEMEN TERINTEGRASI		
	PENANGANAN KOMPLAIN DAN PERSEPSI		
	KUESIONER PERSEPSI PELANGGAN		
No. Infodok	: FKMT-KMJV-03-00-01	No. Revisi/Tanggal	: 00/-
No./Tanggal Terbit	: A/08-09-2018	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)

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

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. Tangkap layar publikasi tautan SKM

📌 Video (11.52)

31 Maret 2026

FORMULIR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BALAI VETERINER SUBANG TAHUN 2026

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Balai Veteriner Subang menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2026 sebagai bentuk evaluasi dan upaya perbaikan berkelanjutan. Kami sangat menghargai partisipasi Bapak/Ibu dalam mengisi formulir ini.

Hasil survei ini akan menjadi dasar bagi kami untuk meningkatkan mutu pelayanan agar sesuai dengan Tuntutan Masyarakat. Kami mengucapkan terima kasih atas partisipasinya.

*Formulir ini dapat diakses melalui tautan berikut:

FORMULIR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BALAI VETERINER SUBANG TAHUN 2026

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Balai Veteriner Subang menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai bentuk evaluasi dan upaya perbaikan berkelanjutan. Kami sangat menghargai p...

docs.google.com

Selamat siang Bapak/Ibu Customer Balai Veteriner Subang

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, kami izin mengirimkan formulir mengenai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Veteriner Subang Tahun 2026, sebagai bentuk evaluasi dan upaya perbaikan berkelanjutan, kami sangat menghargai partisipasi Bapak/Ibu dalam mengisi survei ini 🙏

https://docs.google.com/forms/d/1_BNKWDEGZODmonm5WQ98G7U33qaS75BQ4XiClVDbfF4/edit?chromeless=1

Hormat kami,
Balai Veteriner Subang

09.18

3. Pengolahan data hasil SKM per responden dan per unsur layanan

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNII PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: BALAI VETERINER SUBANG
: Pembinaan dan bimbingan teknis

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
SNilai /Unsur	32	32	32	32	32	33	33	32	32	
NRR / pertanyaan	3,56	3,56	3,56	3,56	3,56	3,67	3,67	3,56	3,56	
NRR tertbg/ pertanyaan	0,395	0,395	0,395	0,395	0,395	0,407	0,407	0,395	0,395	
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
IKM Unit pelayanan								*)	**)	
								3,577	89,417	

Keterangan :

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,556
U2	Prosedur Pelayanan	3,556
U3	Kecepatan Pelayanan	3,556
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,556
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,556
U6	Kompetensi Petugas	3,667
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,667
U8	Penanganan Pengaduan	3,556
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,556

IKM UNIT PELAYANAN :

89,42

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: BALAI VETERINER SUBANG
: Layanan pendukung (konsultasi, magang, koasistensi, ir

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4
24	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
30	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
35	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
37	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SNilai /Unsur	176	178	174	176	177	180	180	177	177	
NRR / pertanyaan	3,74	3,79	3,70	3,74	3,77	3,83	3,83	3,77	3,77	
NRR tertbg/ pertanyaan	0,416	0,420	0,411	0,416	0,418	0,425	0,425	0,418	0,418	
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
IKM Unit pelayanan										3,767 94,173
Keterangan :										
- U1 s.d. U14	= Unsur-Unsur pelayanan									
- NRR	= Nilai rata-rata									
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat									
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang									
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25									
- **)	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi									
NRR Per Unsur	= NRR per unsur x 0,111									
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111									
No.	Unsur Pelayanan									Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan									3,745
U2	Prosedur Pelayanan									3,787
U3	Kecepatan Pelayanan									3,702
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya									3,745
U5	Kesesuaian Pelayanan									3,766
U6	Kompetensi Petugas									3,830
U7	Perilaku Petugas Pelayanan									3,830
U8	Penanganan Pengaduan									3,766
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana									3,766
IKM UNIT PELAYANAN :										94,17
Mutu Pelayanan : Sangat Baik										

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: BALAI VETERINER SUBANG
: Pengamatan dan penyidikan penyakit hewan dan kesehatan

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
9	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
10	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
SNilai /Unsur	35	36	35	34	33	37	37	36	36	
NRR / pertanyaan	3,50	3,60	3,50	3,40	3,30	3,70	3,70	3,60	3,60	
NRR tertbg/ pertanyaan	0,389	0,400	0,389	0,377	0,366	0,411	0,411	0,400	0,400	
Kategori Per Unsur	B	A	B	B	B	A	A	A	A	
IKM Unit pelayanan								*)	**) 88,523	

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,500
U2	Prosedur Pelayanan	3,600
U3	Kecepatan Pelayanan	3,500
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,400
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,300
U6	Kompetensi Petugas	3,700
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,700
U8	Penanganan Pengaduan	3,600
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,600

IKM UNIT PELAYANAN :

88,52

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: BALAI VETERINER SUBANG
: Pengujian veteriner dan produk hewan

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
23	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
24	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
SNilai /Unsur	98	96	93	95	96	96	98	95	97	
NRR / pertanyaan	3,63	3,56	3,44	3,52	3,56	3,56	3,63	3,52	3,59	
NRR tertbg/ pertanyaan	0,403	0,395	0,382	0,391	0,395	0,395	0,403	0,391	0,399	
Kategori Per Unsur	A	A	B	B	A	A	A	B	A	
IKM Unit pelayanan								^{*)}	^{**)}	
								3,552	88,800	

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,630
U2	Prosedur Pelayanan	3,556
U3	Kecepatan Pelayanan	3,444
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,519
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,556
U6	Kompetensi Petugas	3,556
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,630
U8	Penanganan Pengaduan	3,519
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,593

IKM UNIT PELAYANAN :

88,80

Mutu Pelayanan : Sangat Baik