

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
BALAI VETERINER SUBANG  
PERIODE TRIWULAN II 2025**



**DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN  
2025**

## 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 .....                                                  | 10 |
| 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*.

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 Juni 2025 kepada responden yang menggunakan jasa layanan Balai Veteriner Subang pada Triwulan II 2025.

### 5. Jumlah Responden

Responden berasal dari pengguna jasa/mitra kerja yang melakukan pengujian di Balai Veteriner Subang. Jumlah pengguna jasa pada Triwulan II 2025 yaitu sebanyak 60 orang. Berdasarkan tabel sampel dari Krejcie and Morgan pada Tabel 1 di bawah ini, besaran sampel responden minimal yaitu sebanyak 52 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) |
|--------------|------------|--------------|------------|
| 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 52 orang responden, dengan rincian sebagai seperti pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Rincian jumlah responden SKM

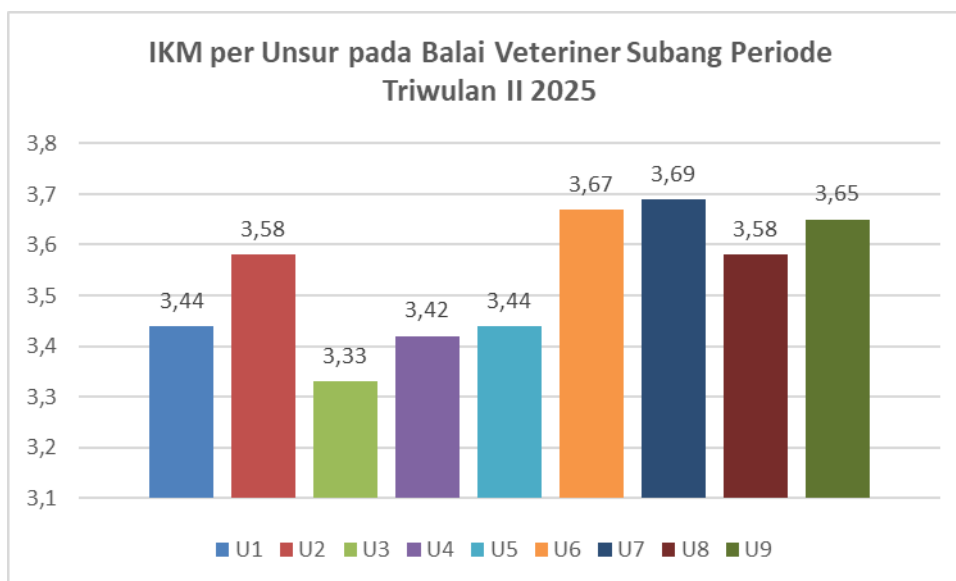
| No | Karakteristik | Indikator                                                         | Jumlah | Persentase |
|----|---------------|-------------------------------------------------------------------|--------|------------|
| 1  | Jenis Kelamin | Laki-laki                                                         | 31     | 59,6       |
|    |               | Perempuan                                                         | 21     | 40,4       |
| 2  | Pendidikan    | SD                                                                | 0      | 0,0        |
|    |               | SMP                                                               | 0      | 0,0        |
|    |               | SMA                                                               | 7      | 13,5       |
|    |               | D1-D2-D3-D4                                                       | 5      | 9,6        |
|    |               | S1                                                                | 28     | 53,8       |
|    |               | S2                                                                | 12     | 23,1       |
|    |               |                                                                   |        |            |
| 3  | Pekerjaan     | PNS/TNI/Polri                                                     | 27     | 51,9       |
|    |               | Pegawai Swasta                                                    | 17     | 32,7       |
|    |               | Wiraswasta                                                        | 1      | 1,9        |
|    |               | Pelajar/Mahasiswa                                                 | 4      | 7,7        |
|    |               | Lainnya                                                           | 3      | 5,8        |
| 4  | Jenis Layanan | Pengujian Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner      | 52     | 100        |
|    |               | Pembinaan dan Bimbingan Teknis                                    | 0      | 0,0        |
|    |               | Layanan Pendukung (Konsultasi, Magang, Informasi dan Dokumentasi) | 0      | 0,0        |

#### 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   |
| <b>IKM per unsur</b>    | 3,44                       | 3,58 | 3,33 | 3,42 | 3,44 | 3,67 | 3,69 | 3,58 | 3,65 |
| <b>Kategori</b>         | B                          | A    | B    | B    | B    | A    | A    | A    | A    |
| <b>IKM Unit Layanan</b> | <b>88,27 (B atau Baik)</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |



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 **3,53** yang kemudian diperoleh nilai interval konversinya sebesar **88,27**, sehingga kinerja mutu pelayanan SKM periode Triwulan II 2025 senilai **B** atau **Baik**. Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa prioritas peningkatan pelayanan di Balai Veteriner Subang menitikberatkan pada waktu penyelesaian layanan (U3 3,33), biaya/tarif (U4 3,42), persyaratan (U1 3,44), dan produk layanan (U5 3,44). Unsur dengan nilai tertinggi terletak pada perilaku pelaksana (U7 3,69), kompetensi pelaksana (U6 3,67), serta sarana dan prasarana (U9 3,65) 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 untuk pengajuan layanan serta produk layanan Balai Veteriner Subang sudah tertera di SPP tahun 2023 namun masih perlu dilakukan sosialisasi secara terus menerus kepada pengguna jasa. Kegiatan sosialisasi rencananya akan dilakukan pada saat Forum Konsultasi Publik bulan Juni mendatang sekaligus membahas pembaruan SPP tahun 2025.

Tabel 4. Tindak lanjut dan prioritas peningkatan pelayanan SKM periode Triwulan II 2025

| No | Uraian Unsur              | NRR  | Kendala                                                                                                                                                                                                                                                                                | Rekomendasi                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|---------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Kecepatan pelayanan       | 3,33 | 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 secara daring pada <i>website</i> Balai Veteriner Subang. Di Ruang Penerimaan Sampel juga disediakan <i>banner</i> dan <i>leaflet</i> berisi informasi jenis dan tarif layanan. |
| 2  | Kewajaran biaya pelayanan | 3,42 | 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                                                                                               | Sosialisasi biaya layanan publik dilakukan daring melalui <i>website</i> Balai Veteriner Subang. Di Ruang Penerimaan Sampel juga disediakan <i>banner</i> dan                                                                                                 |

| No | Uraian Unsur   | NRR  | Kendala                                                                                                                                                                                                                                                         | Rekomendasi                                                                                                                                     |
|----|----------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                |      | diinformasikan langsung kepada para pengguna layanan melalui email dan media sosial. Tarif pengujian ditentukan berdasarkan PMK No. 85 Tahun 2023.                                                                                                              | <i>leaflet</i> berisi informasi jenis dan tarif layanan.                                                                                        |
| 3  | Persyaratan    | 3,44 | 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 dapat diakses di <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.                     |
| 4  | Produk layanan | 3,44 | Penambahan ruang lingkup pengujian yang terakreditasi ISO 17025:2017 terus dilakukan oleh Balai Veteriner Subang agar kepercayaan dan kepuasan pengguna jasa meningkat.                                                                                         | Penambahan ruang lingkup yang sedang diajukan meliputi pengujian di Bakteriologi, Parasitologi, Bioteknologi, Virologi, Serologi, dan Kesmavet. |

## 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.

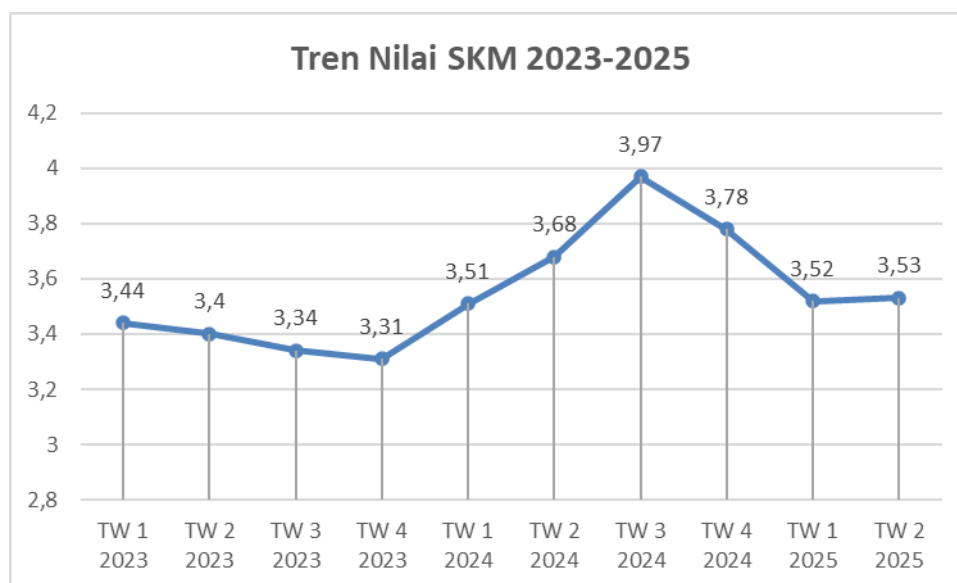
Tabel 4. Tindak lanjut dan prioritas peningkatan pelayanan SKM periode Triwulan II 2025

| No | Prioritas Unsur           | Program/ Kegiatan                                                                                                                                                                                                                                             | Waktu |      | Penanggung Jawab    |
|----|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|---------------------|
|    |                           |                                                                                                                                                                                                                                                               | TW 2  | TW 3 |                     |
| 1  | Kecepatan pelayanan       | Sosialisasi lama pengujian dan layanan pada SPP tahun 2023 yang dapat diakses secara daring pada <i>website</i> Balai Veteriner Subang. Di Ruang Penerimaan Sampel juga disediakan <i>banner</i> dan <i>leaflet</i> berisi informasi jenis dan tarif layanan. | ✓     | ✓    | Informasi Veteriner |
| 2  | Kewajaran biaya pelayanan | Sosialisasi biaya layanan publik dilakukan daring melalui <i>website</i> Balai Veteriner Subang. Di Ruang Penerimaan Sampel juga disediakan <i>banner</i> dan <i>leaflet</i> berisi informasi jenis dan tarif layanan.                                        | ✓     | ✓    | Informasi Veteriner |
| 3  | Persyaratan               | Sosialisasi alur dan persyaratan layanan pada SPP tahun 2023 yang dapat diakses pada <i>website</i> Balai Veteriner Subang. Selain itu akan                                                                                                                   | ✓     | ✓    | Informasi Veteriner |

| No | Prioritas Unsur | Program/ Kegiatan                                                                                                                               | Waktu |      | Penanggung Jawab   |
|----|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|--------------------|
|    |                 |                                                                                                                                                 | TW 2  | TW 3 |                    |
|    |                 | diselenggarakan FKP untuk sosialisasi pembaruan SPP 2025.                                                                                       |       |      |                    |
| 4  | Produk layanan  | Penambahan ruang lingkup yang sedang diajukan meliputi pengujian di Bakteriologi, Parasitologi, Bioteknologi, Virologi, Serologi, dan Kesmavet. | ✓     | ✓    | Tim ISO 17025:2017 |

### 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 grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan persepsi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan IV 2024 sd Triwulan II 2025 pada Balai Veteriner Subang.

## BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Triwulan II 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Veteriner Subang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 88,27.
2. Unsur pelayanan yang termasuk empat unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian layanan (U3 3,33), biaya/tarif (U4 3,42), persyaratan (U1 3,44), dan produk layanan (U5 3,44).
3. Unsur dengan nilai tertinggi terletak pada perilaku pelaksana (U7 3,69), kompetensi pelaksana (U6 3,67), serta sarana dan prasarana (U9 3,65).

Subang, Juli 2025  
Kepala Balai Veteriner Subang



drh. Putut Eko Wibowo  
NIP. 19740806 200112 1 001

## LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

|                                                                                                          |                                              |                    |          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------|----------|
| <br><b>BAIAT SUBANG</b> | <b>FORMULIR KERJA MANAJEMEN TERINTEGRASI</b> |                    |          |
|                                                                                                          | <b>PENANGANAN KOMPLAIN DAN PERSEPSI</b>      |                    |          |
|                                                                                                          | <b>KUESIONER PERSEPSI PELANGGAN</b>          |                    |          |
|                                                                                                          | No. Inisial                                  | No. Revisi/Tanggal | No. /    |
| 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 izin tertulis Koordinator Mutu Tala Usha (KMTU)

## 2. Hasil Olah Data SKM

### DATA IKM BALAI VETERINER SUBANG

*Per Triwulan II 2025*

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.ditjennak.pertanian.go.id>  
 Email: [bppv\\_subang@yahoo.com](mailto: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                    | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |               |                |            | 1                 |         |
| 2                    | 3                       | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |               |                |            | 1                 |         |
| 3                    | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |               |                |            | 1                 |         |
| 4                    | 3                       | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |               |                |            | 1                 |         |
| 5                    | 4                       | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |               | 1              |            |                   |         |
| 6                    | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1             |                |            |                   |         |
| 7                    | 4                       | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 1             |                |            |                   |         |
| 8                    | 4                       | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  |               | 1              |            |                   |         |
| 9                    | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1             |                |            |                   |         |
| 10                   | 4                       | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |               | 1              |            |                   |         |
| 11                   | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1             |                |            |                   |         |
| 12                   | 4                       | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |               | 1              |            |                   |         |
| 13                   | 3                       | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1             |                |            |                   |         |
| 14                   | 3                       | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1             |                |            |                   |         |
| 15                   | 4                       | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1             |                |            |                   |         |
| 16                   | 3                       | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1             |                |            |                   |         |
| 17                   | 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 |
| 18                   | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |               | 1              |            |                   |         |
| 19                   | 3                       | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1             |                |            |                   |         |
| 20                   | 3                       | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1             |                |            |                   |         |
| 21                   | 3                       | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1             |                |            |                   |         |
| 22                   | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1             |                |            |                   |         |
| 23                   | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |               | 1              |            |                   |         |
| 24                   | 3                       | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |               | 1              |            |                   |         |
| 25                   | 4                       | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |               | 1              |            |                   |         |
| 26                   | 3                       | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 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  | 4  | 4  | 3  | 3  |               | 1              |            |                   |         |
| 30                   | 3                       | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1             |                |            |                   |         |
| 31                   | 3                       | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |               | 1              |            |                   |         |
| 32                   | 3                       | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 1             |                |            |                   |         |
| 33                   | 3                       | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  |               |                | 1          |                   |         |
| 34                   | 3                       | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  |               | 1              |            |                   |         |
| 35                   | 3                       | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1             |                |            |                   |         |
| 36                   | 3                       | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 1             |                |            |                   |         |
| 37                   | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1             |                |            |                   |         |
| 38                   | 3                       | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  |               | 1              |            |                   |         |
| 39                   | 3                       | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |               |                |            |                   | 1       |
| 40                   | 3                       | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  |               |                |            |                   | 1       |
| 41                   | 3                       | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1             |                |            |                   |         |
| 42                   | 4                       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1             |                |            |                   |         |
| 43                   | 4                       | 4  | 4  | 3  | 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 |
| 44                                                               | 3                       | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |               | 1              |            |                   |         |
| 45                                                               | 3                       | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 1             |                |            |                   |         |
| 46                                                               | 3                       | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 1             |                |            |                   |         |
| 47                                                               | 3                       | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 1             |                |            |                   |         |
| 48                                                               | 3                       | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    |               | 1              |            |                   |         |
| 49                                                               | 3                       | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 1             |                |            |                   |         |
| 50                                                               | 4                       | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    |               | 1              |            |                   |         |
| 51                                                               | 3                       | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    |               |                |            |                   | 1       |
| 52                                                               | 4                       | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    |               | 1              |            |                   |         |
| Jumlah nilai per unsur                                           | 179                     | 186  | 173  | 178  | 179  | 191  | 192  | 186  | 190  | 27            | 17             | 1          | 4                 | 3       |
| NRR per unsur =<br>Jml nilai per unsur<br>: jml kuesioner terisi | 3,44                    | 3,58 | 3,33 | 3,42 | 3,44 | 3,67 | 3,69 | 3,58 | 3,65 |               |                |            |                   |         |
| NRR tertimbang<br>per unsur = NRR<br>per unsur x 0,111           | 0,38                    | 0,40 | 0,37 | 0,38 | 0,38 | 0,41 | 0,41 | 0,40 | 0,41 | 3,53          | *)             |            |                   |         |
| IKM Unit Pelayanan                                               |                         |      |      |      |      |      |      |      |      | 88,27         | B (Baik)       | **)        |                   |         |

Keterangan:

U1 s/d U9 : Unsur Pelayanan

NRR : Nilai rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

\*) : Jumlah NRR IKM Tertimbang

\*\*): IKM Unit Pelayanan x 25