

LAPORAN
MONITORING DAN EVALUASI SERTA TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2022



KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BALAI VETERINER SUBANG
2022

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pelayanan masyarakat di bidang Pelayanan Penyidikan dan Pengujian Penyakit Hewan, Balai Veteriner Subang secara rutin melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada customer. Hal ini sejalan dengan amanat UU nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana pelayanan masyarakat harus memenuhi standarisasi yang diatur dalam ketentuan tersebut. Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM 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 Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan 4 kali dalam setahun yaitu Triwulan I s/d Triwulan IV oleh Balai Veteriner Subang juga merupakan langkah rutin dalam menjaga kualitas mutu pelayanan publik sebagaimana standarisasi ISO 9001:2015 yang telah didapat oleh Balai Veteriner Subang.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan pada masing-masing Unit Kerja pelayanan yang ada di Balai Veteriner Subang.

Komponen ini berkaitan dengan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), metode yang digunakan adalah penilaian terhadap skor yang diperoleh, serta tindak lanjut dari hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian, bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terdiri dari unsur :

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya atau tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan publik
6. Kompetensi pelaksana

7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan prasarana

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud : Sebagai pedoman dan acuan bagi Balai Veteriner Subang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan peningkatan kualitas mutu kinerja di lingkungan Balai Veteriner Subang dalam memberikan pelayanan penyidikan dan pengujian penyakit hewan.

Tujuan : Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala dan sebagai bahan menetapkan kebijakan pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas mutu pelayanan untuk ke depannya.

1.3 Dasar Hukum

Dasar hukum yang digunakan sebagai dasar pelaksanaan pelayanan kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Berdasarkan hasil analisis data kuesioner Hasil Laporan Monitoring dan Evaluasi pada 9 unsur yang dinilai dengan membandingkan masing-masing nilai per unsur tahun 2022.

Tabel 1. Nilai Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3,54
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,56
3	Waktu penyelesaian	3,55
4	Biaya atau tarif	3,40
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan publik	3,57
6	Kompetensi pelaksana	3,63
7	Perilaku pelaksana	3,59
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,65
9	Sarana dan prasarana	3,60

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai tertinggi adalah pada unsur Penanganan pengaduan pengguna layanan (3,65), Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan (3,63), Kualitas sarana dan prasarana (3,60) dan nilai terendah adalah unsur Kewajaran biaya/tarif pengujian (3,40). Hal ini dimungkinkan karena Balai Veteriner Subang terus berbenah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Pengguna jasa bisa mendapatkan pelayanan dengan cara datang langsung ke Balai Veteriner Subang maupun dengan mengakses website atau melalui WhatsApp. Untuk meningkatkan pelayanan, Balai Veteriner Subang terus berbenah dengan menambah fitur dalam website yang dapat diakses melalui <https://bvetsubang.ditjenpkh.pertanian.go.id/> sehingga pengguna jasa dapat dengan mudah mendapatkan informasi mengenai layanan BVet Subang. Selain itu Balai Veteriner Subang pun berusaha terus memperbaiki kualitas sarana dan prasarana, mulai dari tempat parkir kendaraan sampai dengan ruang tunggu yang bersih dan nyaman.

Berdasarkan hasil nilai rata-rata per unsur pelayanan diperoleh nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Jumlah total nilai rata-rata tertimbang dari ke 9 unsur tersebut merupakan indeks pelayanan.

Nilai rata-rata tertimbang Balai Veteriner Subang adalah 3,56. Nilai ini dikonversi dengan dikalikan nilai dasar (25) akan diperoleh nilai mutu pelayanan.

Nilai IKM Balai Veteriner Subang adalah 89,14 dengan mutu pelayanan A (sangat baik). Sehingga dapat dikategorikan kinerja Balai Veteriner Subang adalah sangat baik.

III. KESIMPULAN

Berdasarkan survei Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dilihat bahwa nilai IKM Balai Veteriner Subang Tahun 2022 adalah 89,14 dengan mutu pelayanan A sehingga dikategorikan kinerjanya sangat baik.

Nilai tertinggi ada pada unsur Penanganan pengaduan pengguna layanan (3,65), hal ini dikarenakan Balai Veteriner Subang terus berusaha memperbaiki pelayanan terbaik kepada pengguna jasa.

Nilai terendah ada pada unsur Kewajaran biaya/tarif pengujian (3,40).

IV. REKOMENDASI

Terkait dengan hal tersebut perlu dilakukan sosialisasi secara berkala kepada pengguna jasa mengenai penyesuaian biaya/tarif pengujian yang selama ini dianggap memberatkan pengguna jasa, bahwa biaya/tarif tersebut sesuai dengan Peraturan Pemerintah No 35 tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Pertanian.

V. PENUTUP

Demikian hasil Survei Kepuasan Masyarakat Balai Veteriner Subang Tahun 2022. Mudah-mudahan dengan adanya survei ini, bisa dijadikan acuan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi.

Subang, Januari 2023

Kasubbag Tata Usaha,



Drh. Bagyaningtyas Anggorowati

NIP.197905222003122001