

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI VETERINER SUBANG
TAHUN 2025**



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

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	14
LAMPIRAN	15

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 Triwulan I-IV 2025 kepada responden yang menggunakan jasa layanan Balai Veteriner Subang pada Januari-Oktober 2025.

E. Penentuan Jumlah Responden

Responden berasal dari pengguna jasa/mitra kerja yang menggunakan layanan pengujian, bimbingan teknis, maupun magang di Balai Veteriner Subang. Jumlah pengguna jasa yang terhitung pada Triwulan I-IV tahun 2025 yaitu sebanyak 250 orang. Berdasarkan tabel sampel dari Krejcie and Morgan pada Tabel 1 di bawah ini, besaran sampel responden minimal yaitu sebanyak 152 orang. Selanjutnya responden dipilih acak dari jumlah total pengguna jasa dan diperoleh sebanyak 211 orang yang mengisi SKM.

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

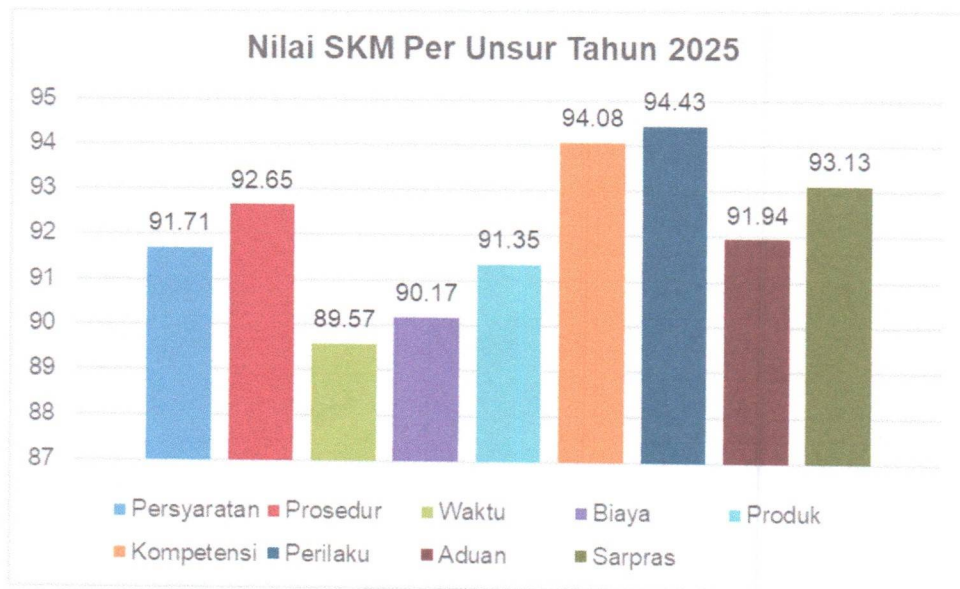
BAB II ANALISIS DATA SKM

A. Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 211 orang responden, dengan rincian sebagai seperti pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Rincian jumlah responden SKM tahun 2025

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	96	45%
		Perempuan	115	55%
2	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	37	18%
		D1-D2-D3-D4	9	4%
		S1	121	57%
		S2	44	21%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	87	41%
		Pegawai Swasta	57	27%
		Wiraswasta	8	4%
		Pelajar/Mahasiswa	34	16%
		Lainnya	25	12%
4	Jenis Layanan	Pengujian Veteriner dan Produk Hewan	153	73%
		Pengamatan dan Penyidikan Penyakit Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner	0	0%
		Pembinaan dan Bimbingan Teknis	28	13%
		Layanan Pendukung (Konsultasi, Magang, Informasi dan Dokumentasi)	30	14%



Gambar 1. Grafik nilai SKM per unsur tahun 2025

C. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai interval IKM sebesar **3,681** yang kemudian diperoleh nilai interval konversinya sebesar **92,02**, sehingga kinerja mutu pelayanan SKM periode tahun 2025 senilai **A** atau **Sangat Baik**. Dari hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa prioritas peningkatan pelayanan di Balai Veteriner Subang menitikberatkan pada waktu penyelesaian layanan (U3 89,57), biaya/tarif (U4 90,17), dan produk (U5 91,35). Unsur dengan nilai tertinggi terletak pada perilaku (U7 94,43), kompetensi pelaksana (U6 94,08) dan sarana prasarana (U9 93,13) seperti disajikan pada Gambar 1 di atas.

Atas dasar temuan tersebut, BV Subang menyusun rencana tindak lanjut seperti pada Tabel 4 yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan BV Subang secara keseluruhan. 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. Selain itu, sosialisasi mengenai iVLAB juga perlu terus dilakukan karena masih banyak pelanggan yang belum mengetahui ataupun terbiasa mengakses iVLAB. Tarif uji masih menggunakan PMK No. 85 Tahun 2023 dari semula PP No. 16 Tahun 2016 sehingga perlu mempermudah akses tarif pengujian oleh pengguna jasa dengan membuat *barcode* di Ruang penerimaan Sampel maupun *website* dan media sosial Balai Veteriner Subang.

Produk layanan BV Subang antara lain pengujian veteriner dan produk hewan; pengamatan dan penyidikan penyakit hewan dan kesehatan masyarakat veteriner;

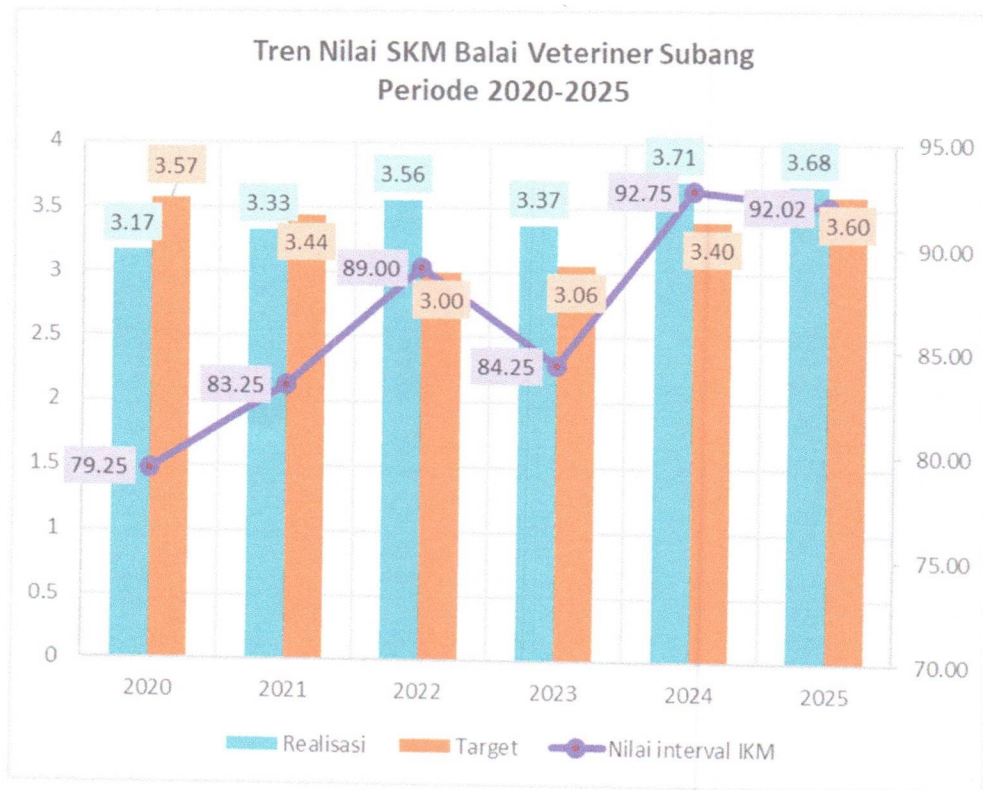
pembinaan dan bimbingan teknis; serta layanan pendukung yang mencakup konsultasi, magang, informasi, dan dokumentasi. Adanya perubahan jenis layanan dari 3 menjadi 4 layanan pada Juli 2025 membutuhkan penyesuaian prosedur untuk mengakses layanan yang diinformasikan kepada pengguna jasa pada SPP dan *website* BV Subang.

Tabel 4. Tindak lanjut dan prioritas peningkatan pelayanan SKM tahun 2025

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kecepatan pelayanan	Menyediakan jenis dan lama pengujian melalui media elektronik (tangkapan layar <i>website</i> Balai). Di Ruang Penerimaan Sampel juga disediakan <i>banner</i> dan <i>leaflet</i> mengenai jenis dan lama uji.	November-Desember 2025	Tim kerja Pelayanan Teknis dan Informasi Veteriner
2	Biaya/tarif uji	Menyediakan <i>leaflet</i> jenis dan tarif uji yang dapat dipindai melalui <i>barcode</i> yang diletakkan di Ruang Penerimaan Sampel, <i>website</i> , dan media sosial BV Subang.	November-Desember 2025	Tim kerja Pelayanan Teknis dan Informasi Veteriner
3	Produk layanan	Adanya perubahan jenis layanan dari 3 menjadi 4 layanan pada Juli 2025 membutuhkan penyesuaian prosedur untuk mengakses layanan yang diinformasikan kepada pengguna jasa pada SPP dan <i>website</i> BV Subang.	November-Desember 2025	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. Berdasarkan grafik tren nilai SKM, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan persepsi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2025 dibandingkan pada tahun 2024. Balai Veteriner Subang berkomitmen untuk melakukan perbaikan yang terus-menerus guna meningkatkan kualitas pelayanan publik balai.



Gambar 2. Tren nilai SKM periode 2020-2025

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

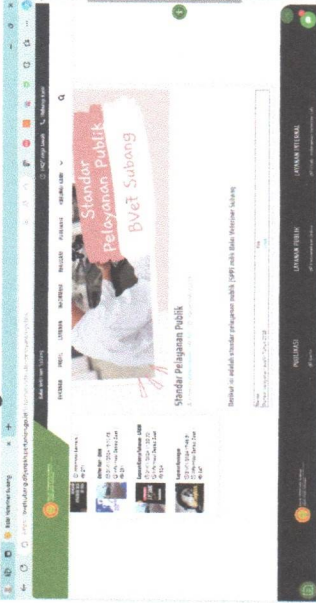

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Balai Veteriner Subang tahun 2024 menunjukkan hasil yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti terlihat pada Tabel 5 di bawah ini.


Tabel 5. Ringkasan hasil SKM tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.71	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.74	A
3	Waktu Penyelesaian	3.59	A
4	Biaya/Tarif	3.68	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.71	A
6	Kompetensi Pelaksana	3.76	A
7	Perilaku Pelaksana	3.78	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.72	A
9	Sarana dan Prasarana	3.69	A

Berdasarkan data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada 3 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 5 sebagai berikut.

Tabel 5. Realisasi rencana tindak lanjut pelaksanaan SKM tahun 2024

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 jenis dan lama pengujian melalui media elektronik (tangkapan layar <i>website</i> Balai).	Sudah	Jenis dan lama pengujian sudah disediakan melalui <i>banner</i> , <i>leaflet</i> dan <i>website</i> balai. Meskipun penambahan akses terhadap informasi jenis dan lama pengujian sudah ditambah tetapi masih belum menjangkau seluruh pengguna jasa BV Subang sehingga perlu ditambahkan pada media sosial BV Subang (instagram dan status Whatsapp).	<p>Lama pengujian di Balai Veteriner Subang dapat diakses pada menu Publikasi → Informasi → Standar Pelayanan Publik di website Balai Veteriner Subang.</p> 
2	Menyediakan jenis dan tarif uji melalui media elektronik (tangkapan layar <i>website</i> Balai).	Sudah	Jenis dan lama pengujian sudah disediakan melalui <i>banner</i> , <i>leaflet</i> dan <i>website</i> balai tetapi masih belum menjangkau seluruh pengguna jasa BV Subang sehingga perlu ditambahkan pada media sosial BV Subang (instagram dan status Whatsapp).	<p>Tarif pengujian dapat diakses pada menu Layanan Internal → Tarif Pengujian pada website Balai Veteriner Subang.</p> 

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan/ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan (Lampiran)
3	Perbaikan sarana dan prasarana di Ruang Penerimaan Sampel	Sudah	Perbaikan sarana dan prasarana dilakukan pada Ruang Penerimaan Sampel berupa penambahan papan penanda Pusat Pelayanan Terpadu B-Vet Subang, renovasi ruangan, serta penambahan fasilitas ruang konsultasi dan PPID.	

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Sebanyak 211 orang mengisi SKM Balai Veteriner Subang pada tahun 2025. Layanan Pengujian Veteriner dan Produk Hewan memperoleh responden terbanyak yang mengisi SKM.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Veteriner Subang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 92,02 (3,68 Skala Likert).
3. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian layanan, persyaratan, dan produk layanan.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Veteriner Subang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Subang, 27 Oktober 2025




Drh. Putut Eko Wibowo

NIP. 19740806 200112 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

	FORMULIR KERJA MANAJEMEN TERINTEGRASI		
	PENANGANAN KOMPLAIN DAN PERSEPSI		
KUESIONER PERSEPSI PELANGGAN			
No. Infodok	FKMT-KMIV-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)

<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan? <ol style="list-style-type: none"> 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? <ol style="list-style-type: none"> 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? <ol style="list-style-type: none"> 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? <ol style="list-style-type: none"> 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? <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kemampuan petugas pelayanan? <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak baik b. Kurang baik c. Baik d. Sangat baik 7. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan? <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak baik b. Kurang baik c. Baik d. Sangat baik 8. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kualitas sarana dan prasarana? <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak baik b. Kurang baik c. Baik d. Sangat baik 9. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap penanganan pengaduan pengguna layanan? <ol style="list-style-type: none"> 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 setin tertulis Koordinator Multi Tata Usaha (KMTU)

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

UNIT PELAYANAN : BALAI VETERINER SUBANG
JENIS LAYANAN :

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	3	4	4	4	3	3
2	3	3	3	4	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	3	3	3	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	4	4	3	4	4	4	3	4
8	4	4	3	3	4	4	4	3	4
9	3	3	4	3	3	4	4	4	3
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	4	3	3	3	4	4	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	4	4	3	4
15	3	4	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	4	4	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	3	4	3	3	3	4
26	3	3	3	3	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	3	3	3	4
34	4	4	3	3	3	3	4	4	3
35	4	3	4	4	4	4	4	4	4
36	3	4	3	3	4	3	4	3	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	4	4	4	3	3	4	4	3	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	3
43	4	4	4	3	3	4	4	4	4
44	3	2	2	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3

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

UNIT PELAYANAN : BALAI VETERINER SUBANG
JENIS LAYANAN :

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
46	3	3	2	3	3	3	3	3	3
47	4	4	3	3	3	4	3	3	3
48	4	4	3	3	3	4	4	3	3
49	4	4	3	3	4	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	4	3	3	4	4	4	3	3
52	4	4	3	3	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	4	3	4	3	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	3	3	3	4	4	4	3	4
58	4	3	3	3	4	4	4	3	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	3	4	3	3	4	4	3	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	2
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	3	3	3	4	4	3	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	4	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	4	3
69	4	4	3	3	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	4	3	3	3	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	4	3	3	3	4	4	4	4
74	4	4	3	3	4	4	4	3	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	3	4	4	3	3	3	4
77	4	3	3	4	3	4	4	3	3
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	3	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	3	3	4	4	4	3	4
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	4	4	3	3	3	4	4	4	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	4	4	4	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3

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

UNIT PELAYANAN : BALAI VETERINER SUBANG
JENIS LAYANAN :

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	4	3	3	3	4	4	4	4
94	4	3	3	3	4	4	4	4	4
95	3	4	3	4	3	3	4	4	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	3	3	3	3	4	4	3	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	3	3	3	4	3	4
102	3	3	3	3	3	4	4	4	3
103	3	3	3	3	3	4	4	4	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	4	3	4	3	4	4	3	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	3	3	3	3	4	4	3	3
108	3	3	4	3	3	4	4	4	4
109	3	3	3	3	3	4	4	4	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	3	4	4	4	4	4
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	4	4	3	3	3	4
115	3	4	3	4	4	4	4	4	4
116	3	3	3	3	3	3	4	4	4
117	3	4	3	3	4	3	3	3	3
118	3	4	4	4	3	4	3	3	4
119	4	4	4	4	4	4	3	4	4
120	3	4	3	3	3	4	3	3	4
121	4	4	3	3	3	3	4	4	4
122	4	4	4	3	4	4	4	4	4
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	2	3	3	3	3	3	3	3
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	3	3	3	3	3	3	4	3	3
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4

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

UNIT PELAYANAN : BALAI VETERINER SUBANG
JENIS LAYANAN :

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4

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

UNIT PELAYANAN : BALAI VETERINER SUBANG
JENIS LAYANAN :

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	3	4	4	4	4	4	3	3	3
206	3	3	3	3	3	4	4	4	3
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	3	3	3	3	3	3	3	3	3
209	3	3	3	3	3	3	3	3	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Nilai /Unsur	77 4	782	756	761	77 1	794	797	776	786
NRR / pertanyaan	3.67	3.71	3.58	3.61	3.65	3.76	3.78	3.68	3.73
NRR tertbg/ pertanyaan	0.40 7 91.7 1	0.411 92.65	0.398 89.57	0.400 90.17	0.40 6 91.3 5	0.418 94.08	0.419 94.43	0.408 91.94	0.413 93.13
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit pelayanan							*)	**)	
							3.681	92.022	

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

UNIT PELAYANAN : BALAI VETERINER SUBANG
JENIS LAYANAN :

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Keterangan : - U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan - NRR = Nilai rata-rata = Indeks Kepuasan Masyarakat - IKM = 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					No	Unsur Pelayanan			Rata-rata
					U1	Kesesuaian Persyaratan			3.668
					U2	Prosedur Pelayanan			3.706
					U3	Kecepatan Pelayanan			3.583
					U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya			3.607
					U5	Kesesuaian Pelayanan			3.654
					U6	Kompetensi Petugas			3.763
					U7	Perilaku Petugas Pelayanan			3.777
					U8	Penanganan Pengaduan			3.678
				U9	Kualitas Sarana dan Prasarana			3.725	

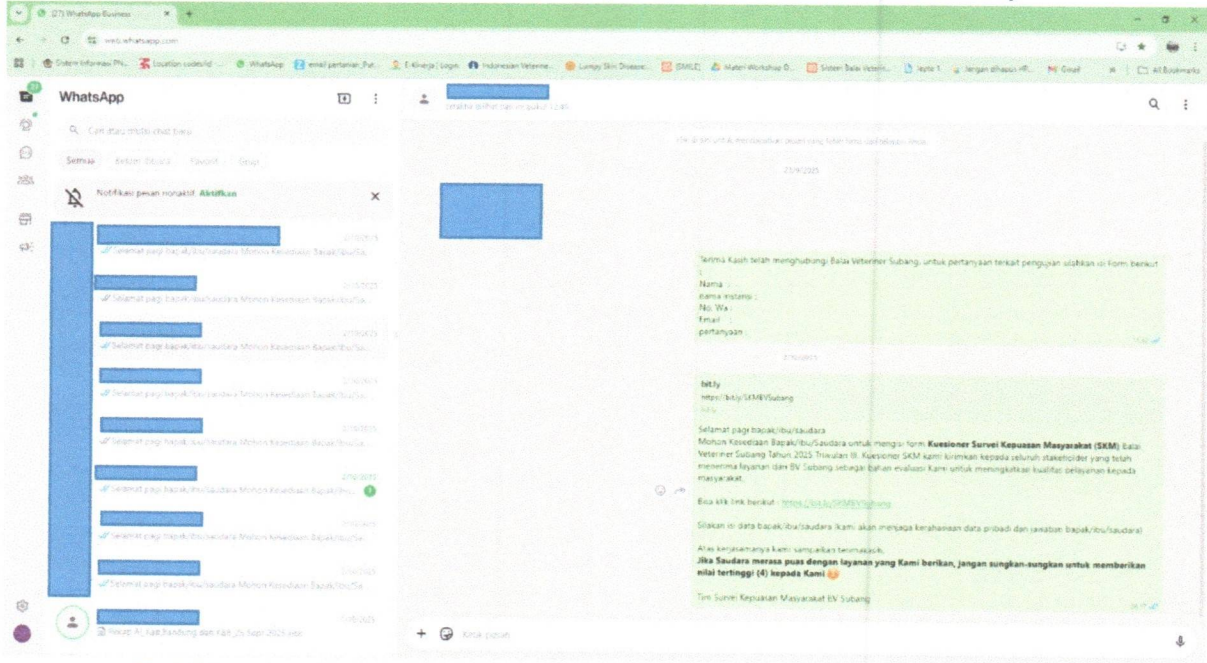
IKM UNIT PELAYANAN :	92.02
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :	Sangat Baik	
-------------------------	--------------------	--

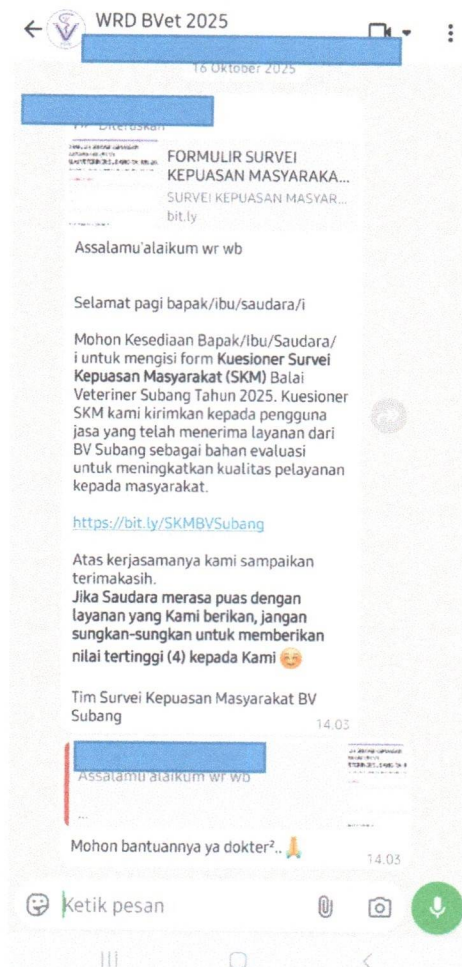
Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



Bukti tangkap layar penyebaran tautan kuesioner SKM Triwulan III 2025



Bukti tangkap layar penyebaran tautan kuesioner SKM Triwulan IV 2025