



KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN

BALAI BESAR VETERINER WATES

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PROGRES PELAKSANAAN LAYANAN MASYARAKAT BERKUALITAS
TRIWULAN II TAHUN 2025



Bbvet Wates



Bbvet_Wates



Balai Besar Veteriner Wates



BBVet_Wates



PROGRESS PELAKSANAAN LAYANAN MASYARAKAT BERKUALITAS

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN II TAHUN 2025

ABSTRACT

Survei kepuasan masyarakat adalah alat penting untuk mengukur seberapa baik layanan publik memenuhi harapan masyarakat. Survei ini biasanya mengumpulkan umpan balik tentang berbagai aspek layanan, seperti kualitas, aksesibilitas, dan responsivitas. Hasil survei dapat digunakan untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan membantu pemerintah atau penyedia layanan membuat perubahan yang lebih baik.

KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BALAI BESAR VETERINER WATES

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	8
BAB V KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	11

Prakata

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga survei kepuasan masyarakat ini dapat terlaksana dengan baik. Survei ini merupakan bentuk komitmen kami untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan bahwa kebutuhan serta harapan masyarakat dapat terpenuhi secara optimal.

Kami menyadari bahwa partisipasi aktif dari masyarakat sangat penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, kami sangat menghargai waktu dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk berpartisipasi dalam survei ini.

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II ini bertujuan untuk mengumpulkan umpan balik dan masukan dari masyarakat mengenai berbagai aspek pelayanan yang telah kami berikan selama 3 bulan (April-Juni). Hasil dari survei ini akan kami gunakan sebagai dasar untuk melakukan evaluasi dan perbaikan, sehingga kami dapat memberikan pelayanan yang lebih baik di masa mendatang.

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah mendukung pelaksanaan survei ini, terutama kepada masyarakat yang telah meluangkan waktu untuk memberikan tanggapan. Kami berharap hasil survei ini dapat memberikan manfaat yang nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan kami.

Yogyakarta, 30 Juni 2025

Kepala Balai



drh. Hendra Wibawa, M.Si., Ph.D.
NIP 19751104 200312 100 1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka pembinaan aparatur negara yang diarahkan untuk peningkatan kinerja pelayanan publik maka diperlukan adanya upaya mendorong kinerja dalam rangka percepatan reformasi birokrasi unit pelayanan publik sebagai sarana evaluasi kemajuan peningkatan pelayanan publik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum banyak memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Maka Balai Besar Veteriner Wates (BBV Wates) berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masyarakat.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038, perlu disusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Unsur dan jumlah pertanyaan dalam penyusunan SKM mengikuti standar pertanyaan dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Data SKM akan digunakan menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan di BBV Wates terdapat beberapa sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan SKM Triwulan I tahun 2025 dengan 9 unsur pertanyaan yang dapat dinilai oleh masyarakat terhadap pelayanan BBV Wates.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan

Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

4. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

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 BBV Wates;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja BBV Wates.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh BBV Wates dengan memberikan kuesioner kepada pelanggan sebagai pengguna layanan BBV Wates.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebar kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BBV Wates yaitu :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/tarif

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

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

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. 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).

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di BBV Wates pada hari dan jam kerja layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan secara offline yang hasilnya diserahkan kepada petugas layanan dan secara online melalui google form.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

SKM tahun 2025 dilaksanakan mulai bulan Januari - November 2025, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	5
2.	Pengumpulan Data	Januari-November 2025	220
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2025	3

Dalam pelaporannya dilaksanakan secara Triwulanan, untuk pelaksanaan SKM Triwulan II (April-Juni) tahun 2025 dengan jadwal sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2025	5
2.	Pengumpulan Data	Mei-Juni 2025	15
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

BBV Wates menentukan responden sejumlah 141 orang secara acak pada SKM Triwulan II Tahun 2025.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 141 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	74	52,48%
		PEREMPUAN	67	47,52%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0,0%
		SLTP	0	0,0%
		SLTA	30	21,28%
		D1-D4	6	4,26%
		SI	81	57,45%
		S2/S3	24	17,02%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	47	33,33%
		PEGAWAI SWASTA	38	26,95%
		GURU/DOSEN/PENELITI	2	1,42%
		PEDAGANG/USAHAWAN	16	11,35%
		PELAJAR/MAHASISWA	24	17,02%
		PETANI/PETERNAK	7	4,96%
		LAINNYA	7	4,96%

Dari tabel di atas dapat digambarkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki laki (52,48%) dengan tingkat pendidikan S1 (57,45%) dan pekerjaan PNS/TNI/ Polri (33,33%) yang merupakan pengguna layanan pengujian keswan/kesmavet dari Dinas Kabupaten/Kota yang membidangi fungsi peternakan dan kesehatan hewan.

Pengguna layanan dari pegawai swasta menempati urutan ke dua sebagai pengguna layanan pengujian keswan/ kesmavet dari instansi non pemerintah.

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

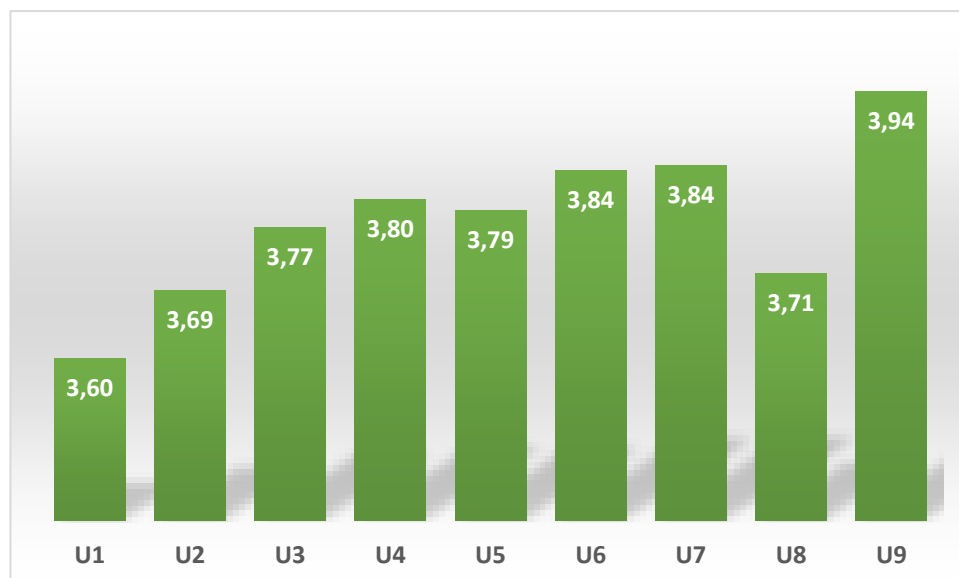
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil

sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,60	3,69	3,77	3,80	3,79	3,84	3,84	3,71	3,94
NILAI SKM	3,775								
SKM KONVERSI	94,366								
MUTU PELAYANAN	A								
KINERJA UNIT PELAYANAN	SANGAT BAIK								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data Triwulan II tahun 2025, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu: 1) Kesesuaian Persyaratan (U1) dengan nilai 3,60, 2) Prosedur Pelayanan (U2) dengan nilai 3,69, dan 3) Kualitas Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 3,71;
2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu: 1) Penanganan Pengaduan (U9) dengan nilai 3,94, 2) Perilaku Petugas Pelayanan (U7) dengan nilai 3,84, dan 3) Kompetensi Petugas (U6) dengan nilai 3,84.

Analisa hasil Survey Kepuasan Masyarakat:

1. Kesesuaian persyaratan, prosedur pelayanan serta kualitas sarana dan prasarana mendapat nilai yang terendah dalam pelaksanaan SKM TW II;
2. Kesesuaian persyaratan, prosedur pelayanan serta kualitas sarana dan prasarana memerlukan penyesuaian kebutuhan pengguna layanan, prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh pengguna layanan serta memperhatikan ketersediaan sumber daya BBV Wates .
3. Penanganan pengaduan, perilaku petugas pelayanan dan kompetensi petugas merupakan unsur tertinggi dalam penilaian SKM yang perlu untuk dipertahankan.

Beberapa keluhan pelanggan:

Selama Triwulan II (April-Juni) tahun 2025 tidak terdapat keluhan pelanggan yang masuk di BBV Wates. BBV Wates menyediakan saluran keluhan pelanggan baik melalui *offline* (kotak saran) maupun pengaduan *online* (*Website, Whatsapp* dan Nomor HP).

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisa tersebut sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya, direkomendasikan sebagai berikut:

1. Melakukan evaluasi terhadap kesesuaian persyaratan, prosedur pelayanan serta kualitas sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai rendah oleh pengguna jasa;

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dilaksanakan pada TW III tahun 2025 yang dirinci pada tabel berikut:

Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
		TW I	TW II	TW III	TW IV	
Persyaratan	1. Evaluasi internal			√		1. Ketua Kelompok Mutu dan Informasi Veteriner 2. Ketua Kelompok Pelayanan Veteriner
	2. Sosialisasi/menyampaikan persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif melalui Forum Konsultasi Publik (FKP).			√		
Prosedur Pelayanan	1. Evaluasi internal			√		1. Ketua Kelompok Pelayanan Veteriner
	2. Menyampaikan prosedur pelayanan dalam bentuk media yang mudah dipahami oleh pengguna layanan			√		
Kualitas Sarana dan Prasarana	1. Evaluasi internal			√		1. Ketua Kelompok Mutu dan Informasi Veteriner 2. Kepala Bagian Umum
	2. Perbaikan/penyediaan baru sarana dan prasarana layanan			√		

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BBV Wates, pada Triwulan II secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 3,775 dan jika dibandingkan Triwulan I mengalami peningkatan (nilai SKM TW I 3,646);
3. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu: 1) Kesesuaian Persyaratan (U1), 2) Prosedur Pelayanan (U2), dan 3) Kualitas Sarana dan Prasarana (U8);
4. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu: 1) Penanganan Pengaduan (U9), 2) Perilaku Petugas Pelayanan (U7), dan 3) Kompetensi Petugas (U6).
5. Tidak ada keluhan/pengaduan layanan selama Triwulan II Tahun 2025.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jabatan masyarakat / responden)		Diisi Oleh Petugas
Nomor/Responden	(diisi oleh petugas)	
Umur	 tahun	
Jenis/Kelamin	1. Laki - laki 2. Perempuan	☐
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1 – D3 – D4 2. SLTP 5. S – 1 3. SLTA 6. S – 2 Keatas	☐
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Petani/ Peternak 3. Wiraswasta/Usahawan 6. Lainnya	☐

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

NAMA	
NIP/DATA LAIN	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Lingkari kode huruf sesuai dengan jawaban yang dipilih)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	P ¹⁾	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	P ¹⁾
1. Tidak sesuai	1	1. Tidak sesuai	1
2. Kurang sesuai	2	2. Kurang sesuai	2
3. Sesuai	3	3. Sesuai	3
4. Sangat sesuai	4	4. Sangat sesuai	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	
1. Tidak mudah	1	1. Tidak kompeten	1
2. Kurang Mudah	2	2. Kurang kompeten	2
3. Mudah	3	3. Kompeten	3
4. Sangat mudah	4	4. Sangat kompeten	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.		7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	
1. Tidak cepat	1	1. Tidak sopan dan ramah	1
2. Kurang cepat	2	2. Kurang sopan dan ramah	2
3. Cepat	3	3. Sopan dan ramah	3
4. Sangat cepat	4	4. Sangat sopan dan ramah	4
4. Bagaimana penilaian saudara mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan.		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
1. Tidak sesuai	1	1. Buruk	1
2. Kurang sesuai	2	2. Cukup	2
3. Sesuai	3	3. Baik	3
4. Sangat sesuai	4	4. Sangat baik	4
		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	
		1. Tidak ada	1
		2. Ada tetapi tidak berfungsi	2
		3. Berfungsi kurang maksimal	3
		4. Dikelola dengan baik	4

2. Olah Data SKM

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	3	3	4	4	4	4	4	3	4
5	4	3	3	4	4	4	4	3	4
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4
8	3	4	4	4	4	4	4	3	4
9	3	2	3	3	3	3	3	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	4	3	3	3	3	4	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	4	4	4	4	3	3	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	4	4	4	4	3	3	4
34	3	3	3	4	3	3	4	4	4
35	4	4	4	3	3	4	4	4	4
36	4	4	4	3	3	4	4	4	4
37	4	4	4	3	3	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	3	3	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4

51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	4	3	4	3	4	3	4	4
59	3	3	3	3	3	4	4	4	4
60	3	3	4	4	4	4	3	3	4
61	4	4	4	3	3	3	3	3	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	3	3	4	4	4	4	4	4
66	3	4	4	4	4	3	3	3	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	3	4	3	3	3	4	3	4
69	4	3	4	3	3	4	4	3	4
70	4	4	4	3	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	4	4	4	4	4	4	4
74	4	3	4	4	4	4	4	4	4
75	4	3	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	4	4	4	4	4	4	3
77	3	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	3	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	4	4	4	4	4	4	3
80	3	3	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	2	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	3	4	4	4	3	3
84	3	3	3	4	4	4	4	3	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	4	4	4	3	3	4	3	4
87	3	4	4	4	3	3	4	3	4
88	3	4	3	4	3	3	4	3	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	4	3	4	4	3	4	3	4
91	4	4	4	4	3	4	4	3	4
92	4	4	4	4	4	4	4	3	3
93	3	3	4	4	3	3	4	3	3
94	4	4	4	4	4	4	3	4	4
95	4	3	3	4	4	3	4	4	3
96	3	3	4	4	3	4	4	3	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	4	3	4	4	3	4	3	4
99	3	3	4	3	4	4	4	4	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	3	4	4	4	4	3	4	4
103	3	4	4	3	4	4	4	4	4
104	4	4	3	4	4	4	3	4	4
105	3	3	4	4	3	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	3	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	4	3	4	3	4	3	4	4
109	4	3	4	4	4	4	4	3	4
110	4	4	4	4	4	4	4	3	4

111	4	4	4	4	4	4	3	4	4
112	4	3	3	4	4	4	4	4	4
113	4	3	4	4	4	4	4	4	4
114	3	4	3	3	3	3	3	3	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	3	3	3	4	4	4	4	4
117	3	4	4	4	4	4	4	4	4
118	3	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	3	4	4	4	4	4
120	3	4	3	4	4	4	4	3	4
121	3	3	4	3	4	4	4	3	4
122	4	4	4	4	3	3	3	4	4
123	3	4	4	4	4	4	4	3	4
124	4	3	4	4	4	3	4	3	4
125	3	4	3	4	4	4	4	4	4
126	3	4	4	4	3	4	4	3	4
127	4	3	4	3	4	4	3	4	4
128	3	3	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	3	4	4	4	4	3	4
130	4	4	4	4	4	4	3	4	4
131	3	4	3	3	3	4	4	4	4
132	3	3	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	3	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	3	4
136	4	4	3	4	4	4	4	4	4
137	3	4	4	3	3	4	4	3	4
138	3	4	4	3	4	3	4	4	4
139	4	4	4	3	4	4	4	3	4
140	3	3	3	4	4	4	4	4	3
141	3	4	4	3	4	3	3	4	3
SNilai /Unsur	508	520	531	536	534	541	542	523	555
NRR / pertanyaan	3,60	3,69	3,77	3,80	3,79	3,84	3,84	3,71	3,94
NRR tertbg/ pertanyaan	0,400	0,410	0,418	0,422	0,421	0,426	0,427	0,412	0,437
Kategori Per	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit pelayanan							*) 3,775	**) 94,366	

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	3,603
U2	Prosedur Pelayanan	3,688
U3	Kecepatan Pelayanan	3,766
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,801
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,787
U6	Kompetensi Petugas	3,837
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,844
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,709
U9	Penanganan Pengaduan	3,936

IKM UNIT PELAYANAN :	94,37
-----------------------------	--------------

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

3. SK Tim Penyusun SKM Balai Besar Veteriner Wates



**KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BALAI BESAR VETERINER WATES
YOGYAKARTA**

Jalan Raya Jogja - Wates Km 27 Temoni Pos 18 Wates Yogyakarta 55602 Telp. : (0274) 773188 Fax. : (0274) 773354
Website : <http://bbvetwates.ditjenpkh.pertanian.go.id> E-mail : bbvetwates@pertanian.go.id

**SURAT KEPUTUSAN
KEPALA BALAI BESAR VETERINER WATES
Nomor : 02028/Kpts/OT.050/F.4.C/01/2025**

**TENTANG
TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI BESAR VETERINER WATES
TAHUN 2025**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA BALAI BESAR VETERINER WATES**

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka untuk mengetahui keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat/stakeholder, maka dipandang perlu dilaksanakan survei kepuasan masyarakat;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a , perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Besar Vetriner (BBVet) Wates tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Balai Besar Veteriner (BBVet) Wates Tahun 2025;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Sponsor, Agen dan Tunas Perubahan pada Balai Besar Veteriner Wates.
- Mengingat** :
- 1. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
 - 2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - 3. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang -Undang Noor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 84, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5015);
 - 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5149);



5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357) ;
6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1141);
7. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/Permentan/OT.080/8/2018A tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 604);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1250);
10. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan (Berita Negara Tahun 2023 Nomor 118).
11. Keputusan Direktur Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Nomor 0139/Kpts/KP.230/F/09/2024 tentang Ketua Kelompok Substansi dan Ketua Tim Kerja Pada Kelompok Jabatan Fungsional Satker Pusat Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : MENETAPKAN KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR VETERINER WATES TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025;
- KEDUA : Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana tercantum pada kolom I, II dan III keputusan ini;

- KETIGA : Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU mempunyai tugas :
1. Menyusun tatalaksana dan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
 2. Menyelenggarakan koordinasi penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
 3. Melakukan identifikasi responden Survei Kepuasan Masyarakat;
 4. Melakukan penyusunan dan pendistribusian kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat kepada responden;
 5. Melakukan rekapitulasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
 6. Melakukan pengolahan dan analisa data hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
 7. Melakukan langkah-langkah yang diperlukan sebagai tindak lanjut hasil survei;
 8. Menyusun dan menyampaikan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
 9. Menyusun laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- KEEMPAT : Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Balai Besar Veteriner Wates;
- KELIMA : Keputusan ini berlaku mulai tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Yogyakarta
Pada tanggal : 02 Januari 2025

Kepala Balai Besar,



drh. Hendra Wibawa, M.Si., Ph.D.
NIP. 197511042003121001

Salinan Keputusan ini disampaikan Kepada Yth :

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Pertanian, di Jakarta;
2. Inspektur Jenderal Kementerian Pertanian, di Jakarta;
3. Sekretaris Ditjen Peternakan dan Kesehatan Hewan, di Jakarta;
4. Yang bersangkutan;
5. Arsip.

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN
KEPALA BALAI BESAR VETERINER WATES
NOMOR : 02028/Kpts/OT.050/F.4.C/1/2025
TENTANG PENETAPAN TIM SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025

**TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI BESAR VETERINER WATES
TAHUN 2025**

NO	NAMA/NIP PANGKAT/GOLONGAN	JABATAN
(1)	(2)	(3)
1	drh. Hendra Wibawa, M.Si., Ph.D. NIP 197511042003121001	Pengarah
2	drh. Basuki Rochmat Suryanto NIP 197505292009011007	Ketua
3	drh. Eni Fatimah, M.M NIP 197408262008012003	Evaluator
4	drh. Ari Puspita Dewi, M.Sc. NIP 198108022006042001	Evaluator
5	Diah Irfaningrum S.Sos. M.AP. NIP 198406122014032003	Sekretariat
6	Ismiati, S.S.M.Ec.Dev. NIP 198405232009122004	Sekretariat
7	Apriani, S.P., M.Si. NIP 197804022009122004	Sekretariat
8	drh. Laksmi Widyastuti NIP 197806252009012004	Anggota sekaligus Surveyor
9	Tri Cahyono Setyawan, S.Kom. NIP 198505152011011012	Anggota sekaligus Surveyor
10	Robet Sulisaworo, A.Md. NIP 197606072011011006	Anggota sekaligus Surveyor
11	Wahyu Tri Maimanto, A.Md. NIP 199105202020121003	Anggota sekaligus Surveyor
12	Dewi Nugraheni, A.Md. NIP 197403192020122003	Anggota sekaligus Surveyor

Ditetapkan di : Yogyakarta
Pada tanggal : 2 Januari 2025

Sejauh Balai Besar,

drh. Hendra Wibawa, M.Si., Ph.D.
NIP 197511042003121001

REALISASI TINDAK LANJUT REKOMENDASI
LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TW 1 TAHUN 2025

A. Rekomendasi Laporan SKM TW 1 Tahun 2025

Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
		TW I	TW II	TW III	TW IV	
Waktu Penyelesaian	1. Evaluasi internal		√			1. Ketua Kelompok Mutu dan Informasi Veteriner 2. Ketua Kelompok Pelayan Veteriner
	2. Sosialisasi/Menyampaikan standar waktu pelayanan melalui <i>website</i> ; banner; dan Forum Kosultasi Publik (FKP).		√			
Tarif	1. Menyampaikan daftar tarif pengujian sesuai peraturan yang berlaku melalui <i>website</i> ;		√			Ketua Kelompok Mutu dan Informasi Veteriner
	2. Sosialisasi pada Forum Kosultasi Publik (FKP).		√			

B. Realisasi Rekomendasi Laporan SKM 2024

Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Penanggung Jawab	Waktu Pelaksanaa	Keterangan
Waktu Penyelesaian	1. Evaluasi internal	1. Ketua Kelompok Mutu dan Informasi Veteriner 2. Ketua Kelompok Pelayan Veteriner	Sudah dilakukan	
	2. Sosialisasi/Menyampaikan standar waktu pelayanan melalui <i>website</i> ; banner; dan Forum Kosultasi Publik (FKP).		- Untuk sosialisasi <i>website</i> dan Banner sudah dilaksanakan di TW 1. - Untuk FKP belum dilaksanakan	Untuk sosialisasi melalui <i>website</i> dan banner telah dilaksanakan dan dilaporkan di TW 1 Untuk sosialisasi pada FKP belum terlaksana di TW 2. FKP dijadwalkan dilaksanakan pada 7 Juli 2025
Tarif	1. Menyampaikan daftar tarif pengujian sesuai peraturan yang	Ketua Kelompok Mutu dan Informasi Veteriner	Sudah dilakukan	Telah dilaksanakan dan dilaporkan di TW 1

	berlaku melalui <i>website</i> ;		
	2. Sosialisasi pada Forum Kosultasi Publik (FKP).	Belum telaksana	Belum terlaksana. FKP dijadwalkan pada 7 Juli 2025

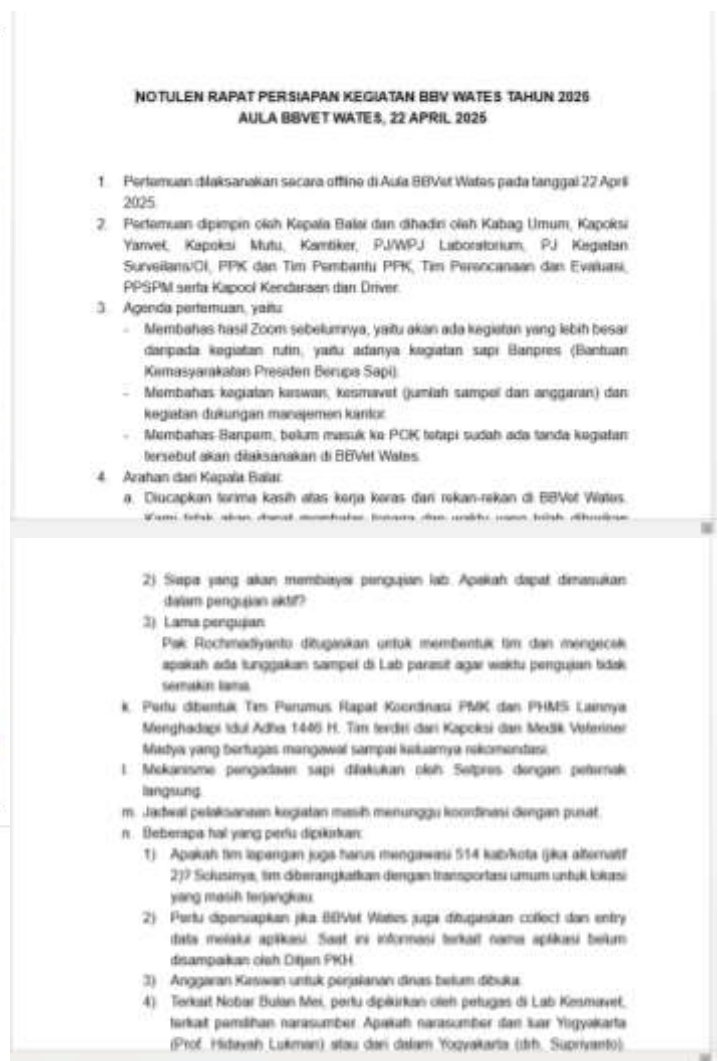
C. Eviden Tindak Lanjut

Tindak lanjut rekomendasi dari laporan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 pada Triwulan 1 Tahun 2025 adalah sebagai berikut:

1. Unsur Waktu Penyelesaian

1) Evaluasi Internal

- Rapat Internal Balai



- Disampaikan dalam apel pagi

25 Mei 2025



**NOTULENSI APEL PENINGKATAN INTEGRITAS
 BALAI BESAR VETERINER WATES
 Hari Senin, Tanggal 26 Mei 2025**

1. Apel Peningkatan Integritas Balai Besar Veteriner Wates (BBV Wates) dilaksanakan pada hari Senin, tanggal 26 Mei 2025 di halaman BBVet Wates.
 2. Apel dipimpin oleh Kepala Bagian Umum dan diikuti oleh seluruh pegawai BBV Wates.
- di Balai kecil dengan penerimaan PNPB
 mean 15 orang dan paramedik veteriner
 21 orang, sedangkan BBV Wates dengan penerimaan PNPB Rp 5,5 M
 memiliki dokter hewan 42 orang dan paramedik veteriner 25 orang.
- g. Saat ini BBV Wates satu-satunya UPT yang tidak ada rolling antar pegawai ke unit lain. Kita harus menyelesaikan pekerjaan sesuai target kita.
- h. Dengan jumlah pegawai yang sudah cukup banyak, BBV Wates tetap mendapatkan tambahan pegawai sebanyak 5 orang CPNS. Dengan ini semoga pelayanan publik kita jadi semakin baik dan cepat.

2 Juni 2025



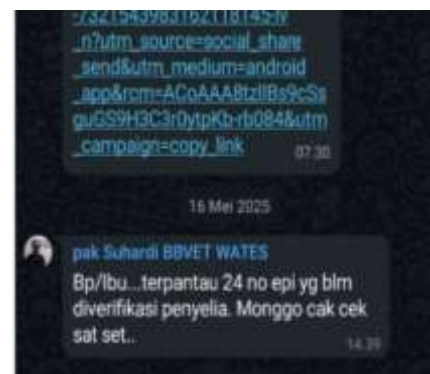
**NOTULENSI APEL PENINGKATAN INTEGRITAS
BALAI BESAR VETERINER WATES
Hari Senin, Tanggal 2 Juni 2025**

1. Apel Peningkatan Integritas Balai Besar Veteriner Wates (BBV Wates) dilaksanakan pada hari Senin, tanggal 2 Juni 2025 di halaman BBV Wates.
2. Apel dipimpin oleh Kepala Balai dan diikuti oleh seluruh pegawai BBV Wates.
3. Arahan yang disampaikan oleh Pemimpin Apel sebagai berikut:
 - a. Di akhir pekan ini Balai akan menghadapi moment besar, yaitu Hari Raya Idul Adha 1446 H. Berdasarkan Keputusan Dirjen PKH, BBV Wates bersama-sama dengan BPTU Batu Raden, Dinas Provinsi DIY dan Provinsi Jateng untuk melakukan pemeriksaan dan pengawasan hewan kurban di Provinsi DIY dan Jateng.
 - b. BBV Wates dan BPTU Batu Raden telah sepakat untuk membagi tugas melakukan pemeriksaan hewan kurban: BBV Wates bertugas di 17

kal BBV Wates untuk keseimbangan SOM. Ins dapat bekerja keras dengan ikhlas. Ini juga untuk menjaga nama pegawai tetap baik.

- i. Sebagai ASN, kita akan dinilai oleh Allah SWT. Kami harapkan Kepogresan dapat memberikan interpretasi peraturan dan tata tertib pegawai bersamaan dengan pengenaan standar pelayanan publik di BBV Wates.
- j. Pegawai perlu memahami SOP yang sudah ada di BBV Wates. Sebagai contoh, saat semua pejabat tidak ada, maka yang berwenang untuk tanda tangan dokumen adalah Medik Veteriner Madya.
- k. Diharapkan selamat datang bagi CPNS baru. Diharapkan CPNS dapat menyesuaikan diri dengan sistem kerja di BBV Wates.
- l. Diharapkan pegawai tetap dapat menjaga kekompakan tim dimana bapak/ibu ditugaskan. Bersama-sama mengukuhkan timnya masing-masing di BBV Wates untuk dapat memberikan pelayanan prima. Diharapkan tidak ada lagi keluhan pelanggan yg kaitannya dengan keterlambatan.

- Disampaikan dalam WA Grup



2) Penyampaian Standar Waktu Pelayanan Melalui Website

Standar waktu pelayanan telah termuat dalam SPP BBV Wates yang telah di unggah dalam Website yang dapat dilihat dengan langkah-langkah sebagai berikut:

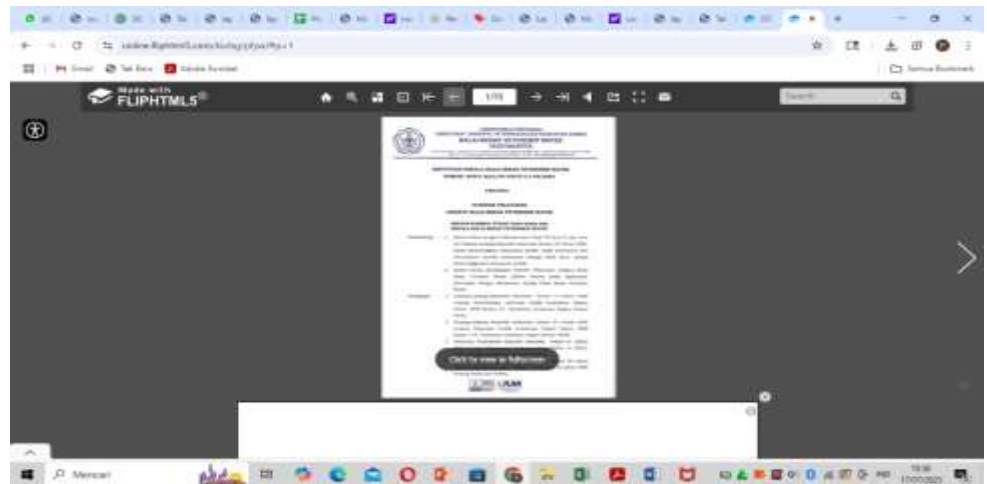
- (1) Kunjungi web: <https://bbvetwates.ditjenpkh.pertanian.go.id/>



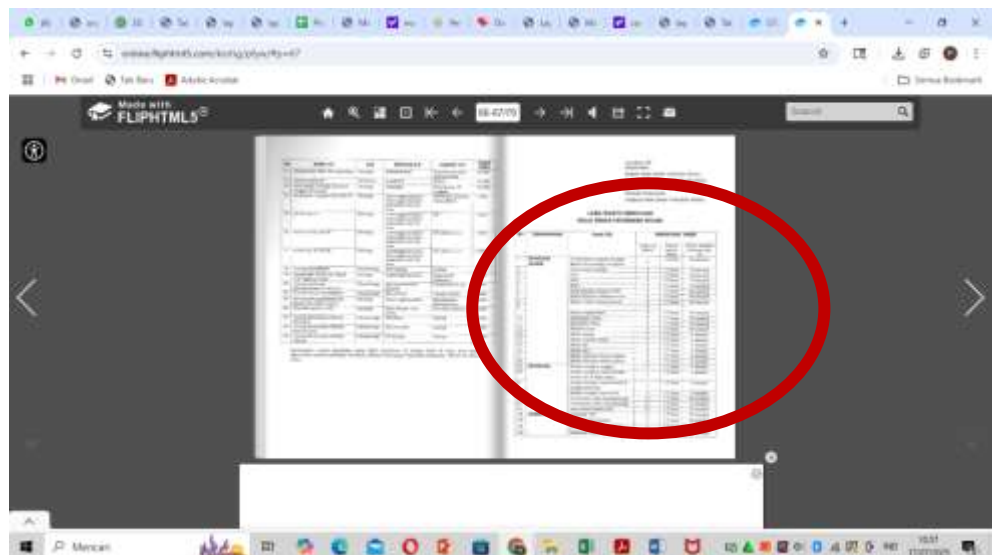
- (2) Pilih “ Standar Pelayanan Publik”



(3) Akan muncul tampilan E-Book sebagai berikut



(4) Daftar Waktu pengujian ada di Hal 67-70



3) Menyampaikan standar waktu pelayanan melalui banner

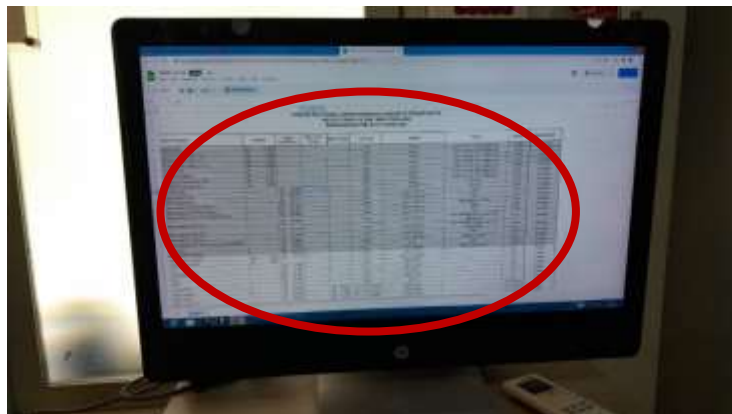
Berdasarkan hasil rapat, banner dinilai kurang efektif dikarenakan keterbatasan tempat di ruang pelayanan publik. Sebagai gantinya *customer*/pengguna jasa dapat mengetahui informasi lama waktu uji dari komputer yang tersedia di ruang pelayanan publik.

Cara mengaksesnya sebagai berikut:

(1) Pilih menu "Ringkasan Tarif Pengujian" pada komputer di ruang pelayanan



(2) Akan muncul tampilan daftar Tarif dan waktu pengujian



4) Menyampaikan standar waktu pelayanan melalui FKP

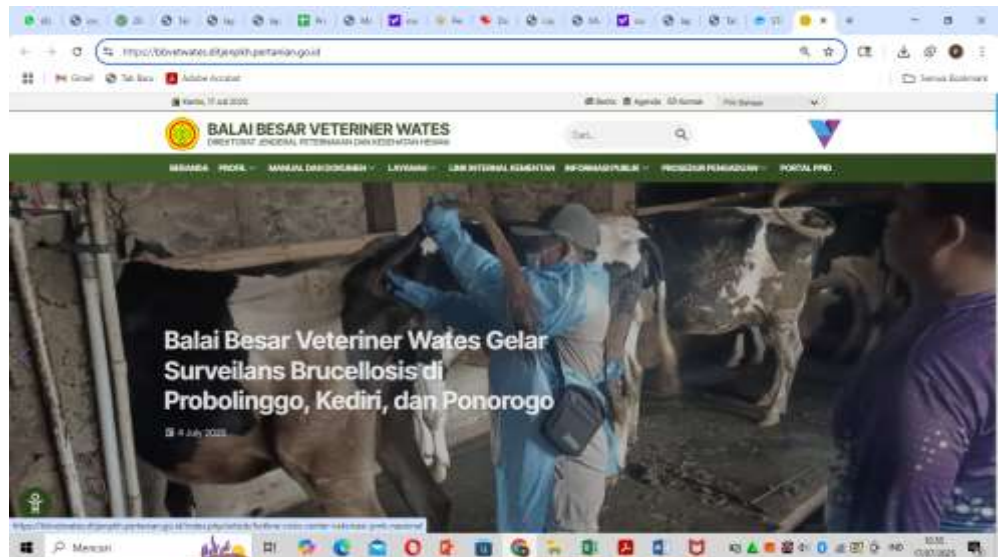
Penyampaian standar waktu pelayanan melalui FKP belum dapat terlaksana pada TW 2. FKP dijadwalkan pada 7 Juli 2025. Tindakan lanjut penyampaian standar waktu pelayanan melalui FKP akan dilaporkan pada TW 3.

2. Unsur Tarif

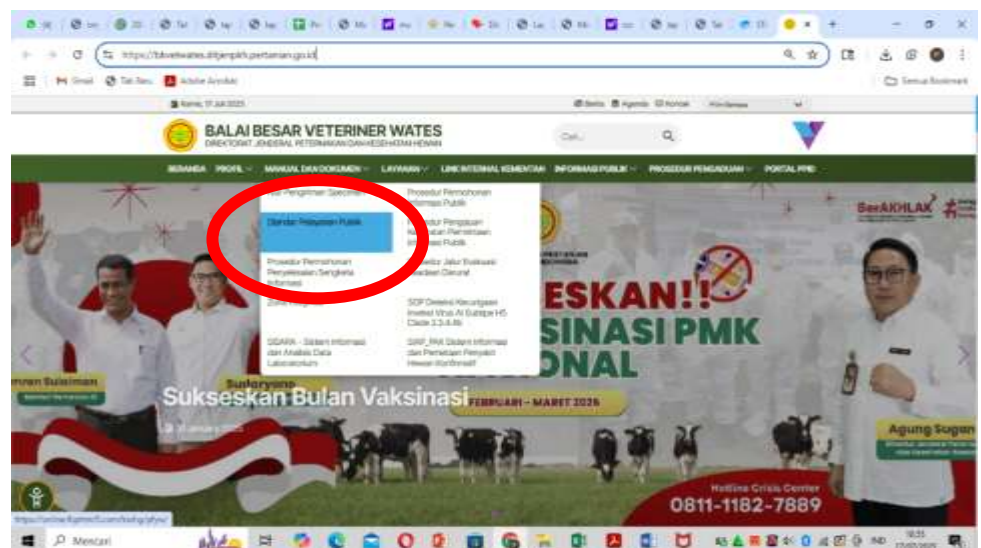
1) Menyampaikan daftar tarif pengujian sesuai peraturan yang berlaku melalui website

Tarif telah termuat dalam SPP BBV Wates yang telah di unggah dalam Website yang dapat dilihat dengan langkah-langkah sebagai berikut:

(1) Kunjungi web: <https://bbvetwates.ditjenpkh.pertanian.go.id/>



(2) Pilih “Standar Pelayanan Publik”



2) Sosialisasi pada Forum Komunikasi Publik (FKP)

Penyampaian tarif melalui FKP belum dapat terlaksana pada TW 2. FKP dijadwalkan pada 7 Juli 2025. Tindakanjnt penyampai tarif pelayanan melalui FKP akan dilaporkan pada TW 3.