

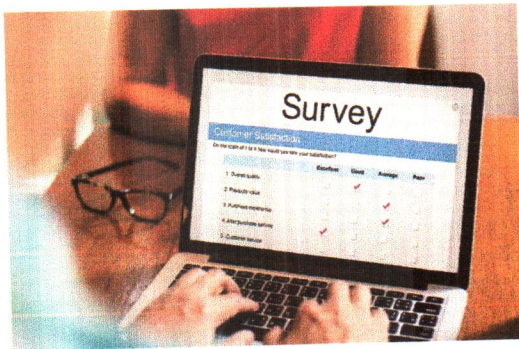


KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN

BALAI BESAR VETERINER WATES

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PROGRES PELAKSANAAN LAYANAN MASYARAKAT BERKUALITAS
TRIWULAN I TAHUN 2025**





PROGRESS PELAKSANAAN LAYANAN MASYARAKAT BERKUALITAS SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

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.....	4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	5
1.1 Jumlah Responden SKM	5
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	7
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut	7
BAB V KESIMPULAN	9
LAMPIRAN	10

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.

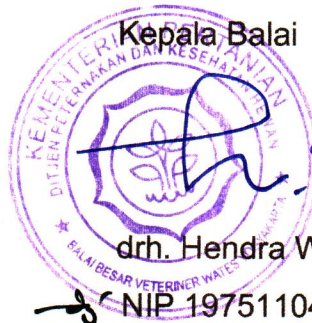
Kami menyadari bahwa partisipasi aktif dari masyarakat sangat penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, kami sangat menghargai waktu dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk berpartisipasi dalam survei ini.

Survei ini bertujuan untuk mengumpulkan umpan balik dan masukan dari masyarakat mengenai berbagai aspek pelayanan yang telah kami berikan. 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, 27 Maret 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 (BBVet 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 BBVet 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 BBVet 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

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan 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 BBVet 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, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di BBVet Wates pada hari dan jam kerja layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya diserahkan kepada petugas layanan.

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 I (Januari-Maret) tahun 2025 dengan jadwal sebagai berikut:

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

2.5 Penentuan Jumlah Responden

BBVet Wates menentukan responden sejumlah 137 orang secara acak pada SKM Triwulan I Tahun 2025.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 137 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	84	61%
		PEREMPUAN	53	39%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	1%
		SLTP	0	0%
		SLTA	30	22%
		D1-D4	12	9%
		SI	75	55%
		S2/S3	19	13%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	63	46%
		PEGAWAI SWASTA	8	6%
		GURU/DOSEN/PENELITI	20	15%
		PEDAGANG	2	1%
		PELAJAR/MAHASISWA	27	20%
		PETANI/PETERNAK	10	7%
		LAINNYA	7	5%

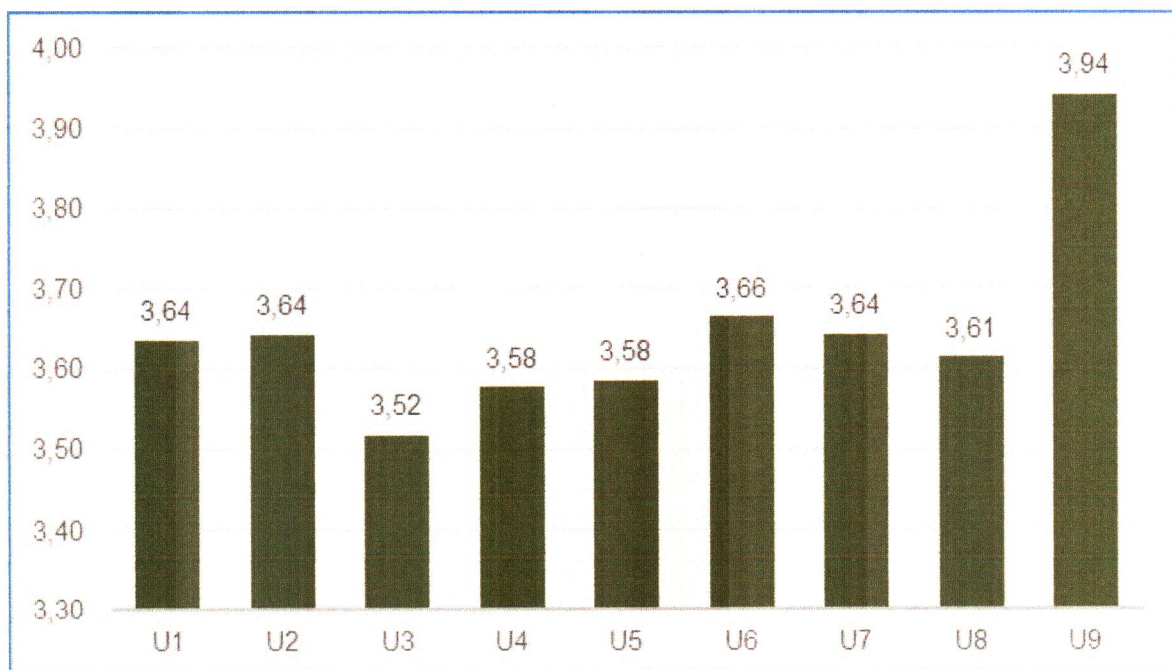
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,64	3,64	3,52	3,58	3,58	3,66	3,64	3,61	3,94
NILAI SKM	3,646								
SKM KONVERSI	91,160								
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 I tahun 2025, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu: 1) Kecepatan Pelayanan (U3) dengan nilai 3,52; 2) Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4) dengan nilai 3,58; dan 3) Kesesuaian Pelayanan (U5) dengan nilai 3,58.
2. Dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu: 1) Kualitas Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 3,94; dan 2) Kompetensi Petugas (U6) dengan nilai 3,66.

Analisa hasil Survey Kepuasan Masyarakat:

1. Waktu penyelesaian pelayanan pada layanan pengujian di BBVet Wates masih dinilai lambat oleh masyarakat;
2. Kesesuaian/kewajaran Biaya tarif pengujian, BBVet Wates menerapkan tarif pengujian PNBK sesuai dengan PMK no 85 tahun 2023.

Beberapa keluhan pelanggan:

Selama Triwulan 1 (Januari-Maret) tahun 2025 terdapat 2 (dua) keluhan pelanggan yang masuk di BBVet Wates, yaitu:

1. Konsultasi terkait permintaan foto mikroskopis hasil uji;
2. Konsultasi terkait keluhan hasil pengujian yang tidak bisa di pisah dalam 1 surat pengantar pengujian.

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. Keterlambatan pengujian masih menjadi keluhan pelanggan selama TW 1 Tahun 2025, sehingga perlu dilakukan analisa di bagian mana keterlambatan terjadi mulai dari proses penerimaan sampel, pengujian di laboratorium, dan penjawaban hasil uji;
2. Waktu pelayanan yang telah disepakati pada saat penyusunan Standar Pelayanan Publik (SPP) perlu disosialisasikan pada Forum Konsultasi Publik (FKP) yang dihadiri oleh seluruh *stakeholder*;

3. Perlunya pemahaman pelanggan terkait penerapan jenis pelayanan dan jenis tarif yang berlaku di BBVet Wates.

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

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).		√			

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BBVet Wates, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 3,646;
2. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu: 1) Kecepatan Pelayanan (U3), 2) Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4), dan 3) Kesesuaian Pelayanan (U5);
3. Dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu: 1) Kualitas Sarana dan Prasarana (U9), dan 2) Kompetensi Petugas (U6).

LAMPIRAN

1. Kuesioner

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jabatan masyarakat / responden)		Disi Oleh Petugas
Nomor/Responden	(disisi oleh petugas)	
Umur	 tahun	
JenisKelamin	1. Laki - laki 2. Perempuan	
PendidikanTerakhir	1 SD kebawah 4 D1 – D3 – D4 2 SLTP 5 S – 1 3 SLTA 6 S – 2 Keatas	
PekerjaanUtama	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 penyajian pelayanan dengan jenis pelayanannya.	1 2 3 4	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang terlampir dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4
1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai		1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
1. Tidak mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah		1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang secepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	1 2 3 4
1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat		1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah	
4. Bagaimana penilaian saudara mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang dituntutkan.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	1 2 3 4
1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai		1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik	
		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	1 2 3 4
		1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Ditangani dengan baik	

2. Olah Data SKM

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

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: BALAI BESAR VETERINER WATES
: PENGUJIAN

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	4	3	3	4	3	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	4	4	3	4	3	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4
28	3	3	3	3	3	3	3	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	3	3	3	3	3	3	3	4	4
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	4	4	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4
35	4	4	3	3	3	4	3	3	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	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	3	4	4	4	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	3	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	3	3	3	3	4	4	4	4

[illegible]

121	3	3	3	3	3	3	3	3	1
122	3	3	3	4	3	3	3	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	3
124	3	3	4	3	3	3	3	3	4
125	3	4	2	3	3	3	3	2	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	3	4	4	4	4	3	4
128	3	4	3	3	4	3	3	3	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	3	3	3	3	3	3	3	2	4
131	4	4	3	3	3	4	3	4	4
132	3	3	3	3	3	3	3	2	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	3	3	3	3	3	4	3	3	4
136	3	3	3	3	3	3	3	3	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
S Nilai /Unsur	498	499	482	490	491	502	499	495	540
NRR / pertanyaan	3,64	3,64	3,52	3,58	3,58	3,66	3,64	3,61	3,94
NRR tertbg/ pertanyaan	0,404	0,405	0,391	0,397	0,398	0,407	0,405	0,401	0,438
Kategori Per	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit pelayanan								*) 3,646	**) 91,160

Keterangan :

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,635
U2	Prosedur Pelayanan	3,642
U3	Kecepatan Pelayanan	3,518
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,577
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,584
U6	Kompetensi Petugas	3,664
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,642
U8	Penanganan Pengaduan	3,613
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,942

IKM UNIT PELAYANAN :

91,16

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

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 Tromol Pos 18 Wates Yogyakarta 55602 Telp. : (0274) 773168 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 Veteriner (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 :

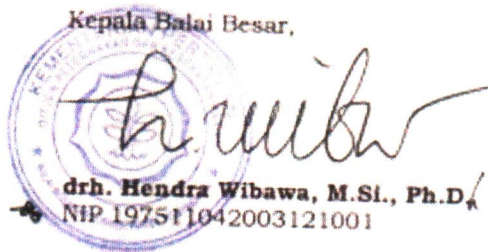
1. Menyusun tatalaksana dan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
2. Menyelenggarakan koordinasi penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
3. Melakukan identifikasi responden Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Melakukan penyusunan dan pendistribusian kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat kepada responden;
5. 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 :

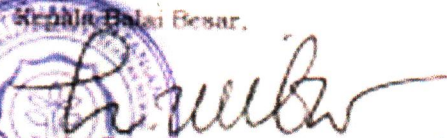
1. Sekretaris Jenderal Kementerian Pertanian, di Jakarta;
2. Inspektur Jenderal Kementerian Pertanian, di Jakarta;
3. Sekretaris Ditjen Peternakan dan Kesehatan Hewan, di Jakarta;
4. Yang bersangkutan;
5. Arsip.

LAMPIRAN 1
KEPUTUSAN
KEPALA BALAI BESAR VETERINER WATES
NOMOR : 02028/Kpts/OT.050/P.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 Fatiyah, 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 Sukisworo, 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

Kepala Balai Besar,

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

REALISASI TINDAK LANJUT REKOMENDASI
LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

A. Rekomendasi Laporan SKM 2024

Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
		TW I	TW II	TW III	TW IV	
Waktu Penyelesaian	1. Menyampaikan standar waktu pelayanan melalui <i>website</i> ;	√				Ketua Kelompok Mutu dan Informasi Veteriner
	2. Menyampaikan standar waktu pelayanan melalui banner;	√				
	3. Sosialisasi pada 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. Menyediakan barcode berisi informasi tarif di ruang pelayanan publik;	√				
	3. Sosialisasi pada Forum Kosultasi Publik (FKP).		√			

B. Realisasi Rekomendasi Laporan SKM 2024

Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Penanggung Jawab	Waktu Pelaksanaan	Keterangan
Waktu Penyelesaian	1. Menyampaikan standar waktu pelayanan melalui <i>website</i> ;	Ketua Kelompok Mutu dan Informasi Veteriner	Januari 2025	Standar waktu pelayanan telah termuat dalam SPP BBV Wates yang telah di unggah dalam Website
	2. Menyampaikan standar waktu pelayanan melalui banner;		-	Banner dinilai kurang efektif dikarenakan keterbatasan ruang di ruang pelayanan publik, sebagai gantinya <i>customer</i> dapat mengetahui informasi lama waktu uji dari komputer yang tersedia di ruang pelayanan publik
	3. Sosialisasi pada Forum Kosultasi Publik (FKP).		-	Direncanakan di TW 2
Tarif	1. Menyampaikan daftar tarif pengujian sesuai peraturan yang berlaku melalui <i>website</i> ;	Ketua Kelompok Mutu dan Informasi Veteriner	Januari 2025	Tarif telah termuat dalam SPP BBV Wates yang telah di unggah dalam Website
	2. Menyediakan barcode berisi informasi tarif di ruang pelayanan publik;		Januari 2025	Telah tersedian barcode tarif di ruang pelayanan publik dan di komputer yang tersedia di ruang layanan publik
	3. Sosialisasi pada Forum Kosultasi Publik (FKP).		-	Direncanakan di TW 2

C. Eviden Tindak Lanjut

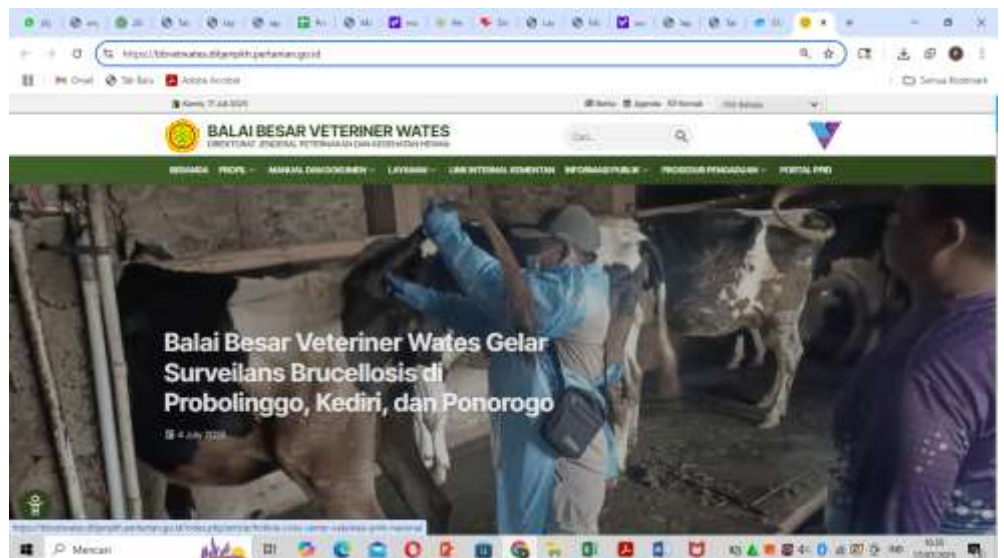
Tindak lanjut rekomendasi dari laporan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 pada Triwulan 1 Tahun 2025 adalah sebagai berikut:

1. Unsur Waktu Penyelesaian

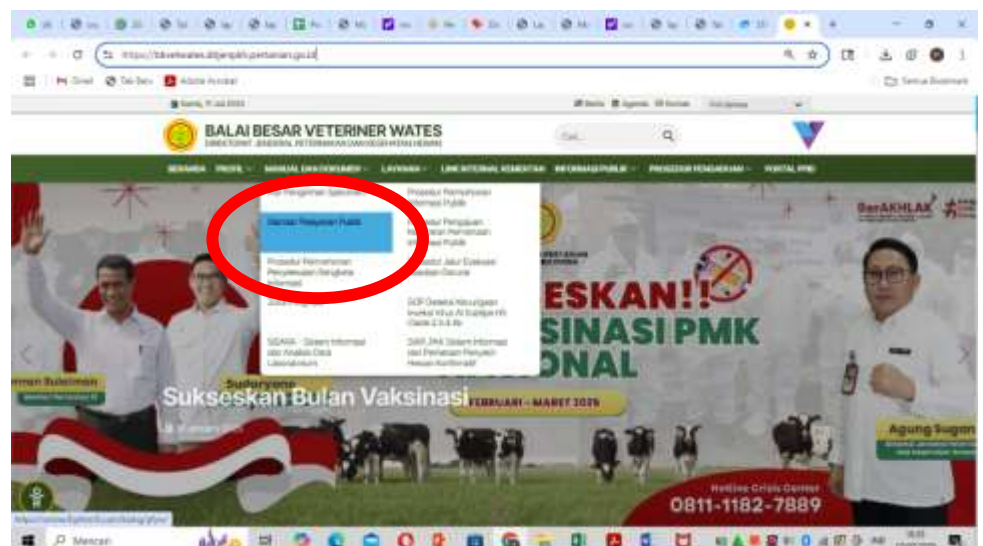
1) Penyampaian Standar Waktu Pelayanan Melalui Website

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



2) Menyampaikan standar waktu pelayanan melalui banner

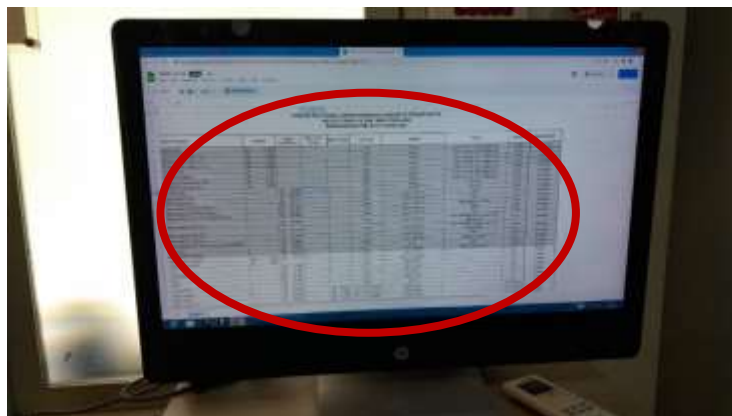
Berdasarkan hasil rapat, banner dinilai kurang efektif dikarenakan keterbatasan tempat di ruang pelayanan publik. Sebagai gantinya *customer*/pengguna jasa dapat mengetahui informasi lama waktu uji dari komputer yang tersedia di ruang pelayanan publik.

Cara mengaksesnya sebagai berikut:

- (1) Pilih menu “Ringkasan Tarif Pengujian” pada komputer di ruang pelayanan



(2) Akan muncul tampilan daftar Tarif dan waktu pengujian



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:

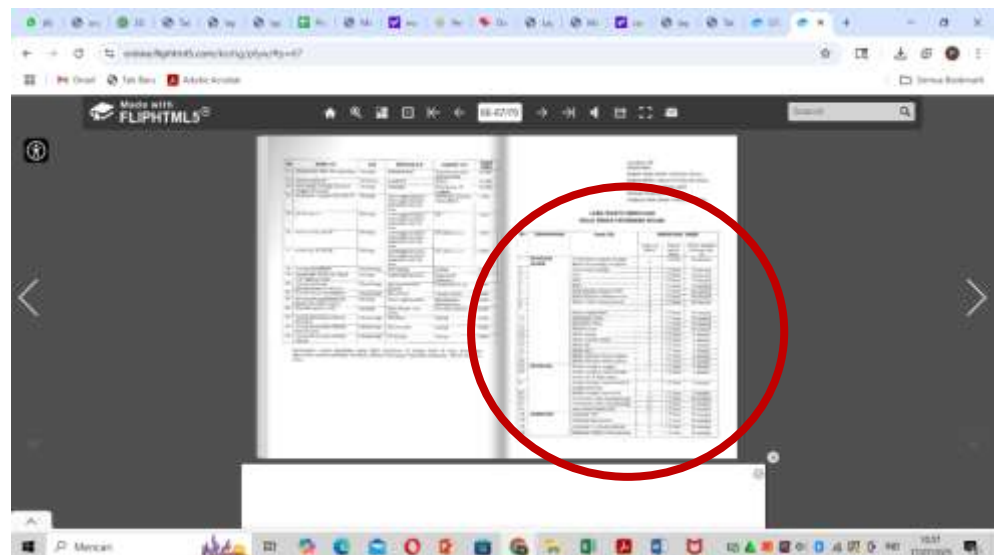
The screenshot shows the official website of Balai Besar Veteriner Wates. The header includes the organization's name and logo. The main content area features a large image of a person in a blue protective suit and mask examining a cow. Overlaid on this image is the title of a news article: "Balai Besar Veteriner Wates Gelar Surveilans Brucellosis di Probolinggo, Kediri, dan Ponorogo". Below the title, the date "4 July 2024" is visible. The website's navigation menu at the top includes links for "BERANDA", "PROFIL", "MAMBAH DAN KONTAK", "LAYANAN", "LAIN LAIN INTERNAL KEMENTERIAN", "INFORMASI PUBLIK", "PROSEDUR PENGADUAN", and "PORTAL PIR". The browser's address bar shows the URL "https://bbv.wates.id/index.php/permanan.go.id".

[illegible]

(3) Akan muncul tampilan E-Book sebagai berikut



(4) Daftar Tarif pengujian ada di Hal 63-66



2) Menyediakan barcode berisi informasi tarif di ruang pelayanan publik

Telah tersedia barcode tarif di ruang pelayanan publik dan di komputer yang tersedia di ruang layanan publik.

