

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2024



KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDRAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BALAI BESAR VETERINER DENPASAR

2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuisisioner	
2. Hasil Pengolahan Data	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar Veteriner Denpasar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan kolaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima, maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- 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.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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 pengujian yang telah diberikan oleh Balai Besar Veteriner Denpasar.

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 Pemerintah Pusat dan UPT;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan UPT dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Unit Pelayanan Balai Besar Veteriner Denpasar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Besar Veteriner Denpasar adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisisioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuisisioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur yang ditanyakan dalam kuisisioner SKM Balai Besar Veteriner Denpasar 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 lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang berlangsung. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	6
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2024	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2024	6
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2024	6

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Besar Veteriner Denpasar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan, maka populasi penerima layanan pada dalam kurun waktu Januari hingga Maret 2024 sebanyak 61 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 61 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	39	63.9%
		PEREMPUAN	22	36.1%
		JUMLAH	61	100%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0
		SLTP	0	0
		SLTA	4	6.5%
		DIII	0	0
		SI	51	83.6%
		S2	6	8.9%
		JUMLAH	61	100%

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 2. Nilai SKM Triwulan I sebelum dikonversi

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.98	3.80	3.93	3.96	4	4	4	3.81	3.91
Kategori	A	A	A	B	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	3.86 Skala Likert/96.50 (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, dapat diketahui nilai unsur mulai dari yang terendah yaitu :

1. Kemudahan prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 3.80
2. Penanganan pengaduan memperoleh nilai 3.81
3. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai 3.91
4. Kecepatan waktu pelayanan mendapatkan nilai yaitu 3.93
5. Kesesuaian biaya tarif pengujian memperoleh nilai 3.96
6. Persyaratan pelayanan memperoleh nilai 3.98
7. Sedangkan untuk tiga unsur lainnya memperoleh nilai 4.00 yaitu produk spesifikasi dan jenis layanan, kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh 0 (Nol) pengaduan.

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya yaitu kemudahan prosedur.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui FKP (Forum Konsultasi Publik). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel 2 berikut:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kemudahan Prosedur	Sosialisasi dan melaksanakan evaluasi	√	√	√	√	Bagian Pelayanan Publik
2	Penanganan Pengaduan	Sosialisasi dan melaksanakan evaluasi	√	√	√	√	Bagian Pelayanan Publik

4.2 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tingkat kepuasan penerima layanan Balai Besar Veteriner Denpasar Triwulan I dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 2. Nilai SKM Triwulan I Tahun 2024



Berdasarkan gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari bulan Januari hingga Maret pada unsur Persyaratan (U1), Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), Waktu Penyelesaian (U3), Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5), Kompetensi pelaksana (U6), Perilaku pelaksana (U7), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9).

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Januari hingga Maret 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar Veteriner Denpasar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas layanan yang Sangat Baik dengan nilai SKM 3.86 Skala Likert (96.5).
2. Unsur pelayanan yang terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kemudahan prosedur dengan nilai 3.80.
3. Untuk unsur dengan nilai terendah, akan ditindaklanjuti dengan melakukan sosialisasi dan melaksanakan survey pada triwulan II.

Denpasar, 28 Maret 2024
Kepala Balai,

Dr. Irh. I Ketut Wirata, M.Si
NIP.:197503232008011017

LAMPIRAN

1. Kuisisioner

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT Balai Besar Veteriner Denpasar

Nama :

Jenis kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan

Pendidikan terakhir : 1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA 4.
D1-D2-D3 5. S-1 6. S-1 Keatas

Pekerjaan utama : 1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai swasta 3.
Wiraswasta/usahawan 4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya

Pendapat Penerima Pelayanan Tentang Kualitas Layanan

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

*Lingkari/silang pilihan anda

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI BESAR VETERINER DENPASAR

Jenis Layanan : Pengujian Penyakit Hewan

Jumlah Populasi : 66

Jumlah Target Responden : 61

No Urut	Jenis Kelamin	Pendidikan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	Perempuan	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	Perempuan	S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
4	Perempuan	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	Perempuan	S2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
9	Perempuan	S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
10	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	Laki-laki	S1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
12	Laki-Laki	S2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
13	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
14	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	Laki-Laki	S2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
16	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	3	

17	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
20	Laki-Laki	SMA	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
21	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	Laki-Laki	S1	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
24	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
26	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	Laki-Laki	S1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
37	Laki-laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	Laki-Laki	S1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
40	Laki-Laki	S1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
41	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	

42	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	Perempuan	S1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
44	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
45	Perempuan	S1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
46	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
47	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	Laki-Laki	S1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
49	Laki-Laki	S1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
50	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
51	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
54	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	Perempuan	S1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
57	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	Perempuan	S1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
59	Laki-Laki	S1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
60	Perempuan	S1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
61	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
			243	232	240	242	244	244	244	233	239	
			3.98	3.80	3.93	3.96	4	4	4	3.81	3.91	
			0.43	0.41	0.43	0.43	0.44	0.44	0.44	0.41	0.43	3.86
SKM Unit Pelayanan			**) 96.5									

NO	Unsur SKM	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1	Persyaratan (U1)	99	A
2	Sistem, Mekanisme, dan	95	A
3	Waktu Penyelesaian (U3)	98	A
4	Biaya/Tarif (U4)	99	A
5	Produk Spesifikasi jenis	100	A
6	Kompetensi pelaksana (U6)	100	A
7	Perilaku pelaksana (U7)	100	A
8	Penanganan Pengaduan (U8)	95	A
9	Sarana dan Prasarana (U9)	97	A

Nilai	Nilai Interval(NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik



**REPUBLIK INDONESIA
KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BALAI BESAR VETERINER DENPASAR**

JALAN RAYA SESETAN NOMOR 266 KOTAK POS 3322 DENPASAR 80223
TELEPON : (0361) 720862, 720615, Faksimile : (0361) 720415, 720615
E-Mail : bbvdps@gmail.com, Call Center : +6281237702014
WEBSITE : <http://www.bbvdps.ditjenak.pertanian.go.id>

**KEPUTUSAN
KEPALA BALAI BESAR VETERINER DENPASAR
NOMOR: 15 /Kpts/OT.050/F.4.D/01/2024**

TENTANG

**PENUNJUKAN TIM PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR VETERINER DENPASAR
TAHUN 2024**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI BESAR VETERINER DENPASAR

- MENIMBANG** :
- a. bahwa untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik pada Balai Besar Veteriner Denpasar dipandang perlu membentuk Tim Pelayanan Publik.
 - b. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan tugas Tim Pelayanan Publik Balai Besar Veteriner Denpasar maka dipandang perlu menetapkan susunan dan uraian tugas Tim dimaksud.
 - c. bahwa mereka yang ditunjuk dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Tim Pelayanan Publik Balai Besar Veteriner Denpasar.
- MENINGGAT** :
- 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 jo Nomor 41 Tahun 2014 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan;
 - 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik;
 - 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik wajib sediakan sarana pengaduan;
 - 5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Standard Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
 - 6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 43 Tahun 2020 tanggal 23 Desember 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;
 - 7. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 77/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Iingkungan Kementerian Pertanian;
 - 8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian;
 - 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

MEMUTUSKAN :

- MENETAPKAN PERTAMA** : Menetapkan mereka yang namanya tercantum dalam kolom 2 lampiran Keputusan ini sebagai Tim Pelayanan Publik Balai Besar Veteriner Denpasar.
- KEDUA** : Menetapkan Tugas Pokok dan Fungsi Tim Pelayanan Publik Balai Besar Veteriner Denpasar sebagaimana tercantum dalam kolom 3 Lampiran Keputusan ini.
- KETIGA** : Tim Pelayanan Publik Balai Besar Veteriner Denpasar bertanggung jawab kepada Kepala Balai Besar Veteriner Denpasar dan wajib melaporkan perkembangannya secara berkala.
- KEEMPAT** : Segala Biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan kepada DIPA 2024 Balai Besar Veteriner Denpasar.
- KELIMA** Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan cacatan segala sesuatunya akan diadakan perubahan serta ditetapkan kembali sebagaimana mestinya, apabila ternyata kelak dikemudian hari terbukti terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di : Denpasar
Pada Tanggal : 12 Januari 2024

Ditandatangani secara elektronik oleh
Kepala,



Dr. drh. I Ketut Wirata, M.Si
NIP197503232008011017

Salinan Keputusan ini disampaikan Yth:

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Pertanian;
2. Direktur Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;
3. Direktur Kesehatan Hewan Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;
4. Direktur Kesehatan Masyarakat Veteriner;
5. Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;
6. Kepala Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara di Denpasar;
7. Masing-masing yang bersangkutan.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR VETERINER DENPASAR
TENTANG : PENUNJUKAN TIM PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR VETERINER
DENPASAR TAHUN 2024
NOMOR : 15/Kpts/OT.050/F.4.D/01/2024
TANGGAL : 12 JANUARI 2024

NO.	NAMA	JABATAN / URAIAN TUGAS	KET.
1.	Kepala Balai	Pembina/Penanggung Jawab: <ul style="list-style-type: none"> - Membina Tim Pelayanan Publik; - Mengarahkan Tim Pelayanan Publik; - Mengawasi pelaksanaan kegiatan Tim Pelayanan Publik. 	
2.	I.P. Eka Sentana, S.Pt., M.M	Ketua Tim Pelayanan Publik: <ul style="list-style-type: none"> - Menyusun rencana kerja; - Menginventarisir sarana dan prasarana Pelayanan Publik; - Mengkoordinir pemberian pelayanan publik; - Mengevaluasi pelayanan publik yang telah dilakukan; - Mengidentifikasi permasalahan yang timbul dalam pemberian pelayanan publik; - Mencari solusi terhadap kekurangan pelayanan publik yang telah diberikan; - Mengkonsultasikan dengan Kepala Balai apabila ada hal-hal yang belum dapat diselesaikan; - Melaporkan perkembangan pelayanan publik kepada Kepala Balai. 	
3.	Drh. I Ketut Narcana, M.Si	Wakil Ketua Tim Pelayanan Publik: <ul style="list-style-type: none"> - Membantu Ketua dalam menyusun rencana kerja; - Menginventarisir sarana dan prasarana Pelayanan Publik; - Mengkoordinir pemberian pelayanan publik; - Mengevaluasi pelayanan publik yang telah dilakukan; - Mengidentifikasi permasalahan yang timbul dalam pemberian pelayanan publik; - Mencari solusi terhadap kekurangan pelayanan publik yang telah diberikan; - Mengkonsultasikan dengan Ketua apabila ada hal-hal yang belum dapat diselesaikan; - Melaporkan perkembangan pelayanan publik kepada Ketua. 	

NO.	NAMA	JABATAN / URAIAN TUGAS	KET.
4.	Drh. Vera Paulina Sitanggang, M.Si	Sekretaris: <ul style="list-style-type: none"> - Menyelenggarakan administrasi pengelolaan Unit Pelayanan Publik; - Menyiapkan sarana dan prasarana; - Menyelenggarakan rapat pelayanan publik; - Mengarsipkan Pelayanan Publik; - Memberikan pelayanan publik kepada masyarakat umum. 	
5. 6. 6. 7. 8.	Drh. Ni Ketut Harmini Saraswati Ida Ayu Ratih, SP, MSc Drh. Dilasdita Kartika Pradana Mamak Rohmanto, S.Si I Wayan Agus Muliadi	Anggota: <ul style="list-style-type: none"> - Menyiapkan bahan dan alat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat - Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan salam senyum dan sapa; - Membantu menyusun laporan pelaksanaan pelayanan publik; - Mendokumentasikan pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat; - Memberikan bantuan kepada masyarakat yang membutuhkan. 	

Ditetapkan di : Denpasar
 Pada Tanggal : 12 Januari 2024

Ditandatangani secara elektronik oleh
 Kepala,



Dr. drh. I Ketut Wirata, M.Si
 NIP197503232008011017